

Lunedì 4 Novembre 2019

AREA TEMATICA: SERVIZI E PROSSIMITÀ. AVVICINARSI ALLE PERSONE
SESSIONE: ACCESSIBILITÀ E SEMPLIFICAZIONE

REPORT DI SINTESI

Partecipanti: 26 persone

Durata: 2 ore

Organizzazione e metodologia

L'attività della serata ha visto una introduzione di inquadramento tematico da parte di Andrea Luccaroni, Assessore del Comune di Faenza, con una riflessione sugli ambiti oggetto della serata: quali strategie dovrà adottare l'Unione per rendere i servizi sempre più accessibili? Come si può favorire la semplificazione dei processi? È auspicabile superare la settorialità nell'erogazione dei servizi andando verso un approccio trasversale e comunque armonico?

Ha seguito una introduzione metodologica sulla gestione del workshop, che si è strutturata in 3 sessioni principali:

- attività individuale di emersione di criticità, proposte e idee attraverso il posizionamento di post-it su un tabellone tematico;
- discussione di tavolo, con l'obiettivo di confrontare, integrare, arricchire gli spunti tematici lanciati individualmente, al fine di giungere alla formulazione di proposte condivise;
- redazione di un nucleo di proposte di tavolo da condividere in un momento conclusivo plenario con tutti i partecipanti alla serata.

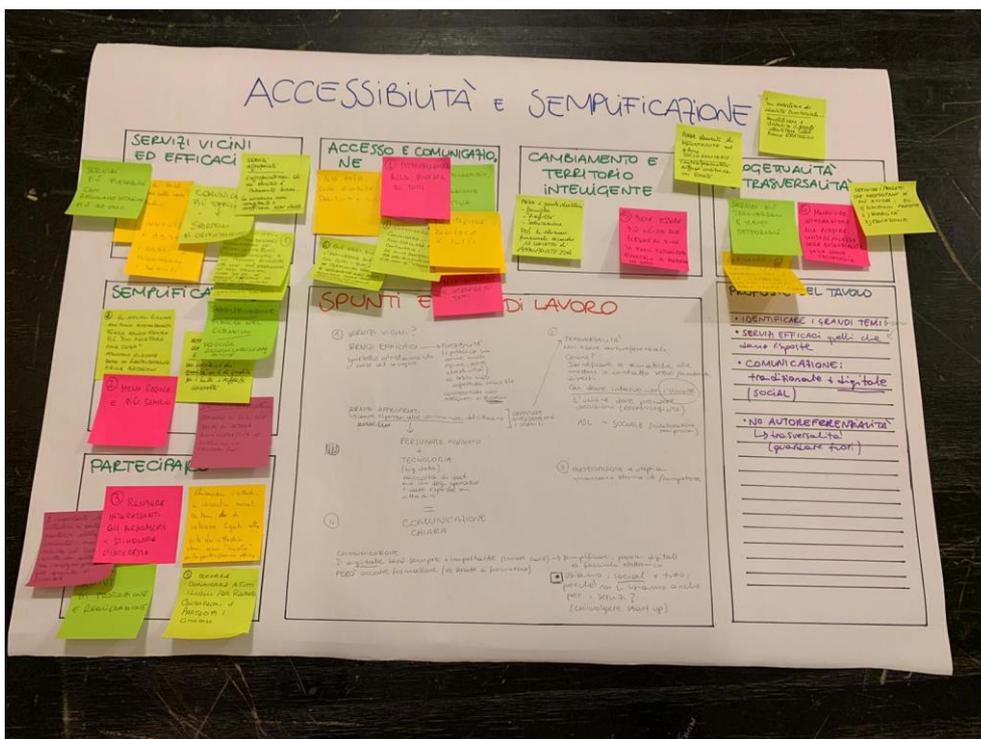
Esiti dei contenuti e delle proposte emerse

- ⇒ Sviluppare una rete di sportelli di consulenza vicini ai cittadini, con personale formato; individuare tuttavia a livello tecnico quali servizi mantenere in logica di prossimità e quali ottimizzare a livello centrale, garantendo qualità e adeguatezza di risposta oltre che sostenibilità economica.
- ⇒ Potenziare la connettività e il dialogo tra gli enti, migliorando la risposta dei servizi in funzione dei bisogni dell'utenza e del cittadino.
- ⇒ Garantire fasi di prevenzione e monitoraggio a monte e a valle dei servizi, coinvolgendo cittadini con attività di comunicazione e di partecipazione per promuovere e migliorare i servizi in modo inclusivo.
- ⇒ Rendere i dati in possesso delle pubbliche amministrazioni pubblici e accessibili: incrociare le varie banche dati per attività inclusive di prevenzione e programmazione.
- ⇒ Il primo passo da compiere è quello dell'identificazione dei grandi temi per poter capire i bisogni.
- ⇒ Di conseguenza si potrà procedere con la costruzione di servizi efficaci, ovvero servizi costruiti sui bisogni reali, servizi che danno risposte.
- ⇒ Accessibilità e semplificazione trovano terreno fertile se sviluppiamo il concetto di trasversalità. I servizi non devono essere autoreferenziali, al contrario devono guardare fuori dal proprio ambito "tradizionale" e cercare le migliori alleanze che rendano più facile l'accesso e la comprensione per i cittadini. L'Unione in tutto ciò ha un ruolo da protagonista.

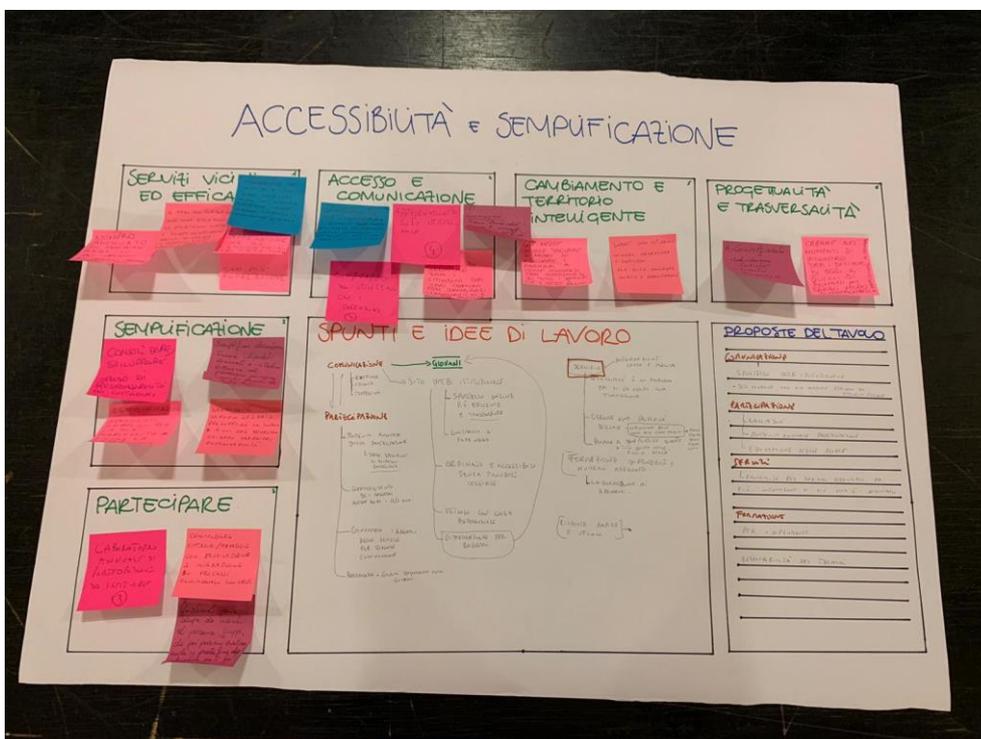
- ⇒ La comunicazione ha un ruolo di primaria importanza in questo scenario, in particolare bisogna elaborare soluzioni e strumenti che consentano di sfruttare al massimo (e al meglio) le potenzialità del digitale (usiamo anche i social?).
- ⇒ La prossimità è necessaria per i servizi essenziali ma è possibile studiare modalità tecnologiche per garantire servizi più rapidi ed efficaci (sportello online).
- ⇒ La comunicazione deve essere lo strumento principale per raggiungere i cittadini, bisogna promuovere la nascita e la promozione di strumenti efficaci, flessibili e semplici da usare oltre che aggiornati continuamente.
- ⇒ Coinvolgere di più i cittadini ed i giovani, attraverso iniziative di partecipazione, ad esempio la giornata annuale della partecipazione su tematiche relative all'unione o momenti partecipativi per i giovani e nelle scuole.
- ⇒ Arrivare alla sburocratizzazione attraverso una comunicazione chiara e precisa e alla formazione continua degli addetti ai lavori.



Tavolo di lavoro 1



Tavolo di lavoro 2



Tavolo di lavoro 3