

Presentazione Cento Progetti al servizio dei cittadini **Carlo Flamment - Presidente FORMEZ**

Quest'anno, nella selezione di centinaia di progetti pervenuti, abbiamo avuto il piacere di avere il contributo del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, nella persona del suo presidente, dott.ssa Primicerio, che ha attribuito una menzione speciale a 10 progetti che si sono particolarmente distinti per l'attenzione alle esigenze dei cittadini, in particolare in ordine ad accessibilità, qualità e gamma dei servizi resi.

Il premio Centoprogetti, giunto alla V edizione, fu pensato per dimostrare che nella P.A. il cambiamento è possibile, a partire dagli spazi di responsabilizzazione e di autonomia del personale e dei dirigenti pubblici; ovvero è possibile rompere quel circolo vizioso che provoca un clima diffuso di scetticismo nel buon funzionamento delle strutture. Quindi è necessario opporre a questo circolo vizioso l'evidenza di tante realtà del Nord, del Centro e del Sud del Paese che hanno saputo andare oltre gli obblighi delle riforme, oltre i dettami della legge per ottenere risultati eccellenti.

Naturalmente un altro degli obiettivi del premio è praticare un'azione di riconoscimento pubblico. Fare un progetto di innovazione nella P.A. comporta decine di giornate di lavoro suppletivo rispetto alla normale attività e quindi tutti gli amministratori, funzionari e dirigenti vanno apprezzati.

Un altro scopo è di stimolare le amministrazioni, centrali e locali, a diventare a loro volta esempi positivi per altre amministrazioni.

Il premio ha 10 anni, dal 1994 al 2004. Questi sono alcuni dei numeri che lo contraddistinguono:

- 5 bandi;
- circa 6000 progetti pervenuti, ovvero 6000 amministrazioni che hanno concorso;
- 500 i progetti premiati, 100 per ogni edizione;
- 709 i progetti meritevoli di segnalazione;
- 1000 amministrazioni che hanno partecipato solo alle due ultime edizioni.

Nel corso di questi anni il premio ha accompagnato un progresso di cambiamento senza precedenti della P.A..

La prima edizione aveva come sottotitolo *come migliorare gli uffici pubblici*: premiavamo in quel periodo l'idea.

Nella seconda edizione il sottotitolo era *per diffondere l'innovazione nelle amministrazioni pubbliche*: si cominciava a cogliere che non si trattava solo di un premio ma di un'iniziativa di diffusione di casi esemplari, in un contesto che già si stava modificando. Sono state quindi escluse le idee progettuali e abbiamo cominciato a premiare solo i progetti già realizzati.

La terza edizione, svoltasi nel pieno di un periodo caratterizzato da un profondo fermento riformatore, ha voluto aiutare l'innovazione a sostegno delle riforme.

Nell'edizione di 2 anni fa, la IV, *un'innovazione diffusa e sostenibile: insieme per l'innovazione*, l'accento è stato posto sulla necessità che l'innovazione sia frutto di un ampio coinvolgimento interistituzionale, attraverso anche la partecipazione dei cittadini, delle imprese e delle associazioni rappresentative.

Quest'anno crediamo che l'innovazione abbia raggiunto una dimensione matura, e quindi abbiamo dato come sottotitolo *creare valore per i cittadini, le imprese e l'intera collettività*, distinguendo l'innovazione contingente da quella permanente che diviene patrimonio dell'organizzazione e in ultima analisi della comunità di riferimento.

"Creare valore" è un'azione che non può essere fatta autonomamente. I protagonisti sono i cittadini: la P.A. prende loro tempo, prende loro denaro con le tasse, restituisce servizio, assistenza. E questo deve portare con sé un valore aggiunto. La e-democracy prefigura che questo valore aggiunto sia deciso dai cittadini stessi, dalle imprese, dagli utenti. Vedremo che molti dei progetti che abbiamo premiato hanno questo concetto ampio di democrazia, di e-democracy, di consultazione dell'utente nel decidere qual è il valore aggiunto che vogliono dalla P.A..

Quest'ultima edizione ha visto la partecipazione di 783 candidature. Le prime due edizioni avevano numeri molto più alti perché si erano considerate anche le idee progettuali, mentre dalla terza in poi sono stati presi in considerazione solo i progetti realizzati.

Si vede confermata anche quest'anno la grande adesione all'iniziativa da parte di amministrazioni comunali e aziende sanitarie, che insieme corrispondono a oltre il 50% delle domande; ma anche è cresciuta anche la partecipazione delle istituzioni scolastiche.

Questa edizione è la terza in cui il Formez assiste il Dipartimento della Funzione Pubblica. Alcuni indicatori fanno cogliere lo sforzo compiuto:

- 11 mesi di attività tra progettazione, promozione, raccolta delle candidature, assistenza tecnica alle amministrazioni, selezione, realizzazione del volume che riporta ognuna delle 100 esperienze premiate e segnalate;
- il bando è stato tenuto aperto solo tre mesi, volutamente, per stimolare una capacità di progettazione rapida, mentre negli anni precedenti è rimasto aperto per molto più tempo.
- si è realizzata una promozione capillare: circa 10.000 contatti tra amministrazioni e progetti che sono stati proposti, anche se poi solo una parte ha accettato lo sforzo organizzativo necessario ed è andata fino in fondo;
- la selezione finale è svolta da una commissione nominata dal Ministro della Funzione Pubblica Mazzella, composta da rappresentanti di associazioni datoriali, dei consumatori, degli enti locali, della conferenza Stato/Regioni, della stampa e esperti.

I progetti sono stati selezionati tenendo conto di questi criteri:

- **efficacia**: miglioramento concreto e verificabile della qualità dei servizi;
- **apprendimento organizzativo**: impatto strutturale duraturo e non episodico su un'amministrazione;
- **integrazione**: capacità di coinvolgere e aggregare interlocutori rilevanti anche esterni all'amministrazione;
- **trasferibilità**: possibilità di rielaborare le soluzioni che escono dal progetto in altre realtà amministrative.

I progetti presentati hanno riguardato tutti i principali settori di policy e aree di innovazione rispetto ai quali sono stati poi classificati.

Le direttrici che sono state individuate come di particolare interesse per il cambiamento in una P.A. sono:

- **strumenti di applicazione dei principi di partecipazione dei cittadini**, ovvero il modo in cui si rendono partecipi alle decisioni pubbliche (ad esempio Asl di Modena, Comune di Faenza, Comune di Copparo - Ferrara, Comune di Lecce, Comune di Montà);
- **complessità sociale**, ovvero assistenza alle categorie più deboli (Biblioteca Digitale Oncologica del Centro di Ariano e del Regina Elena di Roma, Centro per la disabilità del Lazio, Sportelli Immigrati della Direzione Regionale della Marche, "La Nave", nuovo reparto carcerario di san Vittore dedicato ai detenuti tossicodipendenti);
- **nuove tecnologie**, ovvero distribuzione multicanale delle informazioni (ACI, Corte dei Conti, Distretti militari e Capitanerie di Porto, Ipost, Inps)

I 100 progetti premiati e i 46 segnalati - ovvero 150 programmi di innovazione - non esauriscono di certo con il premio la loro funzione. Da ora in poi l'attenzione va posta sull'obiettivo di riutilizzare quelle capacità: i progetti vengono inseriti in una banca dati delle Buone Pratiche da cui altre amministrazioni possono attingere.

Anche altre nazioni si sono ispirate a nostri progetti: abbiamo portato un'edizione di Centoprogetti in Romania, raggiungendo anche lì un discreto successo.

È utile sottolineare che tutti i canali tematici sono raggiungibili dal sito del Formez e posseggono un congruo archivio di esperienze, consentendo un aggiornamento continuo.

Alcune considerazioni conclusive.

Per la realizzazione dei servizi di Buoni Esempi, coloro che hanno realizzato le iniziative sono coinvolti in numerose attività, che vanno dall'accoglienza di funzionari di altre amministrazioni allo svolgimento di attività di tutorship o assistenza presso altre realtà amministrative; o ancora prevedono la partecipazione a gruppi di lavoro comuni su specifiche tematiche.

Qui rientra la nuova iniziativa dei Laboratori attivati dal Formez: al momento, i gruppi di approfondimento sono 7 con 55

amministrazioni coinvolte; in particolare, il laboratorio sul tema della Customer Satisfaction degli Sportelli Unici, quello sugli Istituti Scolastici Autonomi, quello sull'inserimento lavorativo delle persone diversamente abili e quello sulla gestione in forma associata della formazione del personale negli enti locali. Infine stanno partendo i laboratori Project Financing, Politiche Sociali e turismo.

Naturalmente non si finisce mai di imparare: i progetti che verranno premiati dovranno essere da stimolo ed esempio per il miglioramento della competitività e per "spalmare" l'innovazione su tutto il territorio nazionale.