



Fra le "Cento storie di buona pubblica amministrazione" che il ministro Brunetta ha fatto pubblicare sul sito nonsolofannulloni.it ce ne sono 5 (solo cinque!?) che riguardano la Lombardia.

Eccole così come riportate sul sito.

Il portale del Comune di Milano Informazioni e servizi on line per i cittadini di Milano

CHI:

Comune di Milano

LA STORIA:

Tra le prime amministrazioni ad aver instaurato un filo diretto con i propri cittadini attraverso il web con una serie di siti internet dedicati ai vari servizi della città, dai trasporti, all'ambiente, dalle attività economico-industriali, al turismo, alla cultura, di recente il Comune di Milano ha provveduto ad una sistematizzazione di tutte le proprie informazioni in rete all'interno del portale. Parallelamente l'attivazione del numero "Milano semplice 020202" consente ai cittadini di accedere alle stesse informazioni e servizi offerti dal portale, in modalità telefonica. Una sorta di sportello virtuale di servizi e informazioni del Comune di Milano, accessibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 che mette a disposizione on-line tutti i certificati e le autorizzazioni, il pagamento di tutte le tasse comunali e delle multe, la prenotazione di servizi sanitari e molto altro.

COSA:

**Riorganizzazione della Direzione Generale Istruzione Formazione e Lavoro
Trovare una soluzione sostenibile attraverso una migliore organizzazione del lavoro**

CHI:

Regione Lombardia

REFERENTE:

Maria Carbone - Dirigente UO Organizzazione Direzione Generale Istruzione Formazione e Lavoro

LA STORIA:

Come far fronte alle crescenti esigenze di servizio con risorse limitate. Trovare una soluzione sostenibile attraverso una migliore organizzazione del lavoro è stata la missione che si è data la Direzione organizzazione della DG Istruzione, Formazione e Lavoro della Regione Lombardia nel 2005.

Dalle 230 unità del 2005, di cui 18 dirigenti, oggi l'organico è di 160 unità, di cui 11 dirigenti, una riduzione determinata per il 40% da cessazioni naturali del rapporto, e per il 60% da mobilità interna alla Regione. A fronte di questo contenimento non sono stati disattesi i servizi e le

attività a favore del cittadino né diminuite le funzioni, le materie, e le risorse economiche gestite, con conseguente riduzione delle spese.

Questo importante risultato (mantenere e migliorare i livelli di servizio con minori risorse umane) è stato possibile grazie all'applicazione dei principi di razionalizzazione organizzativa e sviluppo del capitale umano: valorizzazione delle competenze, focalizzazione sulle risorse umane, motivazione, squadra. Non potendo manovrare più di tanto la leva dell'incentivo economico, Maria Carbone, dirigente dell'UO Organizzazione, ha utilizzato quella della soddisfazione, del coinvolgimento, del senso di responsabilità.

L'azione prioritaria è stata quella di generare appartenenza, dando alle persone occasioni per acquisire metodi e strumenti per l'innovazione. Questo processo di cambiamento, che ha favorito una maggiore efficienza del sistema, ha utilizzato strumenti "poveri" ma essenziali quando si ha a che fare con le persone: formazione, informazione, comunicazione interna, creazione di task force e gruppi di progetto per valorizzare - in un gioco di squadra - la creatività e l'apporto individuale. Oggi le persone lavorano di più e meglio, ci sono le condizioni per sperimentare e proporre, ma non per questo vengono meno le attività di monitoraggio e controllo che, anzi, devono essere rafforzate in modo da poter individuare ed eventualmente sanzionare i "fannulloni". Fa parte dell'essere dirigenti infatti esercitare - se necessario - la responsabilità disciplinare.

I risultati sono misurabili: aumento della capacità di problem solving, della responsabilità individuale, diminuzione di rivendicazioni e lamentele, maggior pianificazione dei periodi di ferie, riduzione significativa di ore straordinarie per garantire la qualità del servizio pubblico.

COSA:

Valorizzazione la responsabilizzazione del personale, in un'ottica di gestione del capitale umano

Politiche corrette di gestione del personale e i brevetti volano al +35%

CHI:

Politecnico di Milano

REFERENTE:

Giuseppino Molinari - Direttore amministrativo Amministrazione centrale

LA STORIA:

L'Amministrazione Centrale del Politecnico di Milano si è, negli ultimi anni, particolarmente impegnata nel perseguimento della condivisione e della diffusione, all'interno e all'esterno, della mission, della vision e dei valori propri e di tutto l'Ateneo; ciò ha consentito una più efficace attuazione e condivisione delle proprie politiche e strategie.

La valorizzazione e la responsabilizzazione del personale, in un'ottica di "gestione del capitale umano", di cui l'Amministrazione favorisce la crescita delle competenze supportandone la formazione, risulta un pilastro fondamentale per l'ottimizzazione dei propri processi e il successo delle strategie dell'Ateneo. Risulta evidente come l'efficacia dei processi dell'Amministrazione sia un elemento chiave sia per il conseguimento degli obiettivi e la crescita di reputazione nazionale ed internazionale che per il miglioramento della soddisfazione dei clienti/utenti.

Coerentemente con il perseguimento degli obiettivi strategici si evidenzia un sistematico impegno nell'area della comunicazione, che ha portato a conseguire importanti risultati nell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione con conseguenti risparmi di gestione e potenziamento dei servizi.

L'Amministrazione Centrale privilegia, per la valutazione delle proprie prestazioni e la definizione degli obiettivi, la metodologia della comparazione con altre realtà equivalenti, sulla

base del progetto "Good Practice". La partecipazione a questa iniziativa ha consentito all'Ente di verificare che il livello di soddisfazione dei clienti/utenti andasse migliorando negli anni e che l'erogazione di alcuni servizi conseguisse risultati superiori del 20% rispetto alla media dei risultati delle altre Università che partecipano allo stesso progetto. Anche i risultati relativi alla soddisfazione del personale si dimostrano migliori di quelli ottenuti dalle altre Università partecipanti allo stesso progetto.

Decisamente di rilievo risulta infine l'attività del Technology Transfer Office che ha permesso all'Università di conseguire buoni risultati (in costante miglioramento) nell'area delle invenzioni (+35% per anno dal 2004 al 2007), dei brevetti (+ 40% per anno dal 2004 al 2007) e degli spin-off.

COSA:

Centro Servizi Territoriali della Provincia di Brescia
Un centro servizi per il governo elettronico del territorio

CHI:

Provincia di Brescia

LA STORIA:

Il Centro Servizi Territoriali (CST) della Provincia è una struttura operativa finalizzata allo sviluppo del governo elettronico nel territorio bresciano.

Il CST fornisce, ai propri aderenti, servizi di ICT quali ad esempio caselle di posta certificata, firme digitali, un applicativo per l'invio di Sms, un portale di E-Procurement, un sistema di integrazione dei dati territoriali, una piattaforma a supporto dei servizi sociali e accesso a diverse banche dati.

Inoltre l'adesione al CST assicura ai comuni la possibilità di aderire a progetti cofinanziati finalizzati a supportare importanti investimenti infrastrutturali, in primis quello relativo alla realizzazione della rete a Banda larga e di un sistema di videosorveglianza sul territorio.

Oltre agli enti territoriali della Provincia di Brescia (Comuni e Comunità Montane) partecipano al CST anche Regione Lombardia e alcuni partner (Politecnico di Milano, SDA Bocconi, Camera di Commercio di Brescia, Cisco System, Cisco Europa Networking Academy) che hanno concorso alla realizzazione in seno al CST di un Centro di Competenza

COSA:

ComOnLine (Comuni On Line)
Da portale a modello cooperativo

CHI:

Comune di Como

REFERENTE:

Giovanni Fazio - Direttore Settore Sistemi Informativi

LA STORIA:

Il Progetto ComOnLine (Comuni Online) si propone di supportare enti pubblici anche di ridottissime dimensioni nell'erogazione di una ampia gamma di servizi online. Oltre a consentire l'erogazione di nuovi servizi che semplificano l'interazione tra cittadini e Pubblica

Amministrazione, l'iniziativa, informatizzando attività non a valore aggiunti, consente una sostanziale riduzione dei costi per l'ente pubblico. Realizzato dal Politecnico di Milano Polo Regionale di Como con il supporto del Cefriel, Centro di eccellenza ICT del Politecnico di

Milano, ha ottenuto un finanziamento anche dal primo "bando Stanca" ed è insperimentazione pilota per la Regione Lombardia .

Presentato nel 2003, lavora su una piattaforma software che consente la realizzazione di portali comunali, di sportelli unici online e di servizi avanzati che utilizzano la firma digitale e il pagamento sicuro online. Il sistema consente a qualsiasi ente pubblico, indipendentemente dalla propria dimensione e con costi assai ridotti, di offrire numerosi servizi avanzati interattivi: richiedere i certificati anagrafici a domicilio, le autorizzazioni per aprire u nnuovo esercizio di vicinato, i permessi per le zone a traffico limitato, dichiarare l'ICI online, pagare le multe con l'innovativo sistema Bankpass, ottenere tutti i moduli per le varie pratiche da inoltrare all'ente. La presenza di una architettura di content management (CMS) condivisa consente la massima autonomia nella gestione dei contenuti. Tutti gli uffici dell'ente locale sono potenzialmente abilitati ad aggiornare le informazioni presenti sul portale. Il sistema è costruito per consentire il riutilizzo della stessa tecnologia informatica su un numero molto ampio e vario di enti locali, anche di ridottissime dimensioni.

Grazie all'uso di una piattaforma centralizzata scalabile, comune a tutti gli enti locali che partecipano al progetto, consente di realizzare significative economie di scala. In base al progetto, per realizzare economie di scala, i portali comunali sono ospitati presso una medesima server farm mentre i dati specifici di ogni ente sono conservati in un unico DBMS, partizionato su più DB associati alle diverse realtà.

La realizzazione dei portali comunali è affidata a specifici applicativi che, pur utilizzando una struttura predefinita, permettono la massima autonomia nella gestione del layout e dei contenuti. Questi ultimi, in modo particolare, possono essere facilmente gestiti in remoto via web dal personale del comune. A livello di rete, l'infrastruttura ComOnLine è interconnessa con la Rete Regionale Lombarda.