



*S unq dga# qj dgh# bvu#
G bdu lws#u#d# iu#ku b#h#j#k#l#
Vhy#h#p#u#p#s#w#o#h#j#o#p#l#o#l#h*

***L'analisi e la valutazione d'impatto della
regolamentazione nell'ente Roma Capitale***

Prof. Luigi Di Gregorio



Forum PA 2011

9 maggio 2011, ore 11.00, Fiera di Roma

L'INTRODUZIONE DELL'ANALISI E DELLA VERIFICA D'IMPATTO DELLA REGOLAMENTAZIONE NELL'ENTE ROMA CAPITALE

Art. 4 del Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e Servizi (Deliberazione di Giunta Comunale n. 621 del 29.10.2002 e ss.mm.):

L'Amministrazione svolge l'analisi d'impatto della regolamentazione per valutare, anche nella fase di proposta, gli effetti sui cittadini, sulle imprese e sulla propria organizzazione, dei propri atti normativi ed amministrativi generali, compresi gli atti di programmazione e pianificazione, con particolare riferimento alla semplificazione amministrativa.

Determinazione Dirigenziale n. 672 del 30.11.2005: Istituzione dell'Unità Organizzativa Analisi e valutazione d'impatto della regolamentazione nell'ambito del Dipartimento Semplificazione Amministrativa e Comunicazione (attualmente Dipartimento Comunicazione-Tutela diritti dei cittadini).

IL PERCORSO DI SPERIMENTAZIONE DELLE TECNICHE DI ANALISI E VERIFICA D'IMPATTO

L'applicazione delle tecniche di AIR e di VIR nell'ente Roma Capitale ha richiesto un percorso con un orizzonte temporale di carattere pluriennale, incentrato sull'adeguamento delle competenze di coloro che sono coinvolti nella messa a regime di tali tecniche, sia attraverso l'apprendimento teorico in aula sia mediante la sperimentazione delle tecniche su casi di interesse collettivo.

Le sperimentazioni condotte nel triennio 2008-2010 sono state:

- ❑ Azioni di mobilità sostenibile a favore dei dipendenti di Roma Capitale (Air)
- ❑ Servizio ChiamaRoma060606. Realizzazione del Contact Center multicanale (Vir)
- ❑ Regolazione e funzionamento dell'Intranet di Roma Capitale (Air)

AZIONI DI MOBILITÀ SOSTENIBILE A FAVORE DEI DIPENDENTI DI ROMA CAPITALE

La prima sperimentazione (2008) di Analisi di impatto della regolazione si è posta l'obiettivo di valutare possibili azioni di mobilità sostenibile per gli spostamenti casa-lavoro del personale di Roma Capitale.

L'analisi si è concentrata sugli spostamenti effettuati dal personale dipendente in servizio presso alcune strutture dell'Amministrazione situate in due aree ad alta densità di uffici, al fine di disincentivare l'uso del mezzo privato a favore di altre forme di trasporto, in linea con una politica sempre più attenta ad una mobilità sostenibile, nel rispetto dell'ambiente e della vivibilità della città.

AZIONI DI MOBILITÀ SOSTENIBILE A FAVORE DEI DIPENDENTI DI ROMA CAPITALE

Le consultazioni effettuate

Ad un campione significativo di dipendenti dell'Amministrazione è stato somministrato questionario a risposta chiusa avente la finalità di valutare le modalità di spostamento casa-lavoro degli intervistati e i loro orientamenti e propensioni nei confronti dei diversi strumenti di mobilità sostenibile.

Il tasso di risposta al questionario è stato di circa il 38% dei soggetti consultati (919 dipendenti sui 2.395), consentendo così la predisposizione di una buona base informativa, indispensabile per la realizzazione dell'analisi di impatto.

Sulla base dati ottenuta è stata effettuata anche un'analisi origine/destinazione.

AZIONI DI MOBILITÀ SOSTENIBILE A FAVORE DEI DIPENDENTI DI ROMA CAPITALE

L'opzione scelta: il Piano spostamento casa-lavoro

L'analisi si è conclusa - a seguito della valutazione costi/benefici delle diverse opzioni individuate durante i lavori – con la definizione di una proposta di *Piano spostamento casa-lavoro* (PSCL), finalizzato ad incrementare le alternative di mobilità sostenibile a favore dei dipendenti di Roma Capitale.

Tale PSCL prevedeva quali azioni principali:

- ❑ Istituzione sperimentale di ulteriori servizi navetta;
- ❑ Introduzione di uno sconto a favore dei dipendenti per l'acquisto dell'abbonamento Metrebus (sconto del 25 o 30% sui rinnovi e del 50% sui nuovi abbonamenti);
- ❑ Promozione del car pooling;
- ❑ Erogazione di agevolazioni per l'acquisto di biciclette a pedalata assistita;

AZIONI DI MOBILITÀ SOSTENIBILE A FAVORE DEI DIPENDENTI DI ROMA CAPITALE

- ❑ Studio di modalità di spostamento agevolate per i dipendenti portatori di handicap ;
- ❑ Progressivo adeguamento del parco auto comunale con mezzi eco-compatibili;
- ❑ Promozione dell'utilizzo della bicicletta e del bike sharing per gli spostamenti di lavoro (soprattutto nella zona Centro storico);
- ❑ Attivazione di accordi con enti pubblici e privati (Regione, Provincia e privati che abbiano già predisposto un PSCL, ecc) per promuovere azioni concertate di mobilità sostenibile a favore dei rispettivi dipendenti e per cogliere eventuali sinergie ed economie di scala.

AZIONI DI MOBILITÀ SOSTENIBILE A FAVORE DEI DIPENDENTI DI ROMA CAPITALE

A seguito dell'analisi realizzata, nel periodo 2008 -2010 sono state programmate dall'Amministrazione Capitolina le seguenti azioni:

- ❑ Attivazione di un Tavolo per la mobilità di Roma Capitale (Ordinanza n.275 del 20 ottobre 2008);
- ❑ Nomina del Mobility Manager, individuato dal Sindaco e dall'Assessore alla mobilità nella figura del Direttore del Dipartimento Mobilità e Trasporti;
- ❑ Incentivazione all'utilizzo del mezzo pubblico mediante uno sconto sull'abbonamento annuale Metrebus;

AZIONI DI MOBILITÀ SOSTENIBILE A FAVORE DEI DIPENDENTI DI ROMA CAPITALE

- **Approvazione del *Piano Strategico per la Mobilità Sostenibile del Comune di Roma* (Delibera Consiglio Comunale n.36 del 16.03.2010), che tra le altre misure individua il potenziamento e l'estensione del car sharing, bike sharing e del car pooling oltre a chiarire le funzioni della "Cabina di regia per la mobilità di Roma Capitale" composta da rappresentanti dei dipartimenti di Roma Capitale, delle Agenzie della Mobilità, delle Amministrazioni Statali competenti per mobilità, ambiente e beni culturali e dell' Agenzia della Mobilità di Roma Capitale a cui assegna il potere di proposta.**

SERVIZIO CHIAMAROMA 060606 (CONTACT CENTER MULTICANALE)

La sperimentazione è proseguita nel 2009 con una valutazione d'impatto (valutazione *ex post*) realizzata nell'ambito della regolamentazione concernente l'area della comunicazione istituzionale e delle innovazioni tecnologiche.

Nel dettaglio è stato analizzato il Servizio di Contact Center dell'Amministrazione Capitolina «*ChiamaRoma060606*» per il quale si è cercato di individuare alcune raccomandazioni dirette al miglioramento del servizio, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- Modalità di erogazione del servizio
- Organizzazione
- Sistemi informativi e di monitoraggio

SERVIZIO CHIAMAROMA 060606 (CONTACT CENTER MULTICANALE)

Le consultazioni effettuate

Al fine di ricostruire l'assetto del servizio oggetto di analisi, sono state realizzate le seguenti consultazioni:

➤ Indagine Cati (*Computer assisted telephone interviewing*) su un campione di 1.341 cittadini – selezionati con criteri di stratificazione basati sull'età – volta a rilevare informazioni sul livello di conoscenza, sulle modalità di utilizzo del servizio e sull'impatto in termini di tempo e spostamenti risparmiati/evitati dai cittadini grazie all'utilizzo del servizio 060606 ed il grado di soddisfazione dell'utenza. E' stata condotta una indagine Cati anche su un campione non rappresentativo di Aziende presenti sul territorio;

SERVIZIO CHIAMAROMA 060606 (CONTACT CENTER MULTICANALE)

- *Focus group* con gli operatori del primo livello del servizio ChiamaRoma060606, diretto ad analizzare alcuni aspetti relativi al funzionamento del sistema di rilevazione e monitoraggio dei contatti (CRM), la comunicazione e le relazioni con il secondo livello (URP e Punti di ascolto di II livello);
- *Notice & comment* che ha coinvolto i responsabili degli URP e i punti di ascolto di secondo livello delle strutture dell'Ente, avente come finalità la rilevazione di informazioni sia quantitative che qualitative sulle caratteristiche del personale e sui dati strutturali degli uffici, sull'impatto apportato dal servizio e le criticità esistenti;
- *Focus group* con Associazioni di consumatori e categorie economiche che ha permesso di verificare il livello di attuazione e i possibili miglioramenti apportabili al servizio.

SERVIZIO CHIAMAROMA 060606 (CONTACT CENTER MULTICANALE)

Il risultato delle consultazioni è stato in sostanza indicativo di un servizio maturo, efficace e con elevati livelli di soddisfazione dell'utenza.

I livelli di conoscenza e utilizzo del servizio sono piuttosto elevati; in particolare, conoscono lo 060606 circa due cittadini su tre (il 67,4%) e lo ha utilizzato almeno una volta il 41% circa degli intervistati. Il servizio è conosciuto e utilizzato soprattutto dai giovani (fra 18 e 35 anni) e, in misura leggermente inferiore, dalle persone con un'età compresa tra i 36 e i 64 anni; i cittadini oltre i 64 anni presentano quote di utilizzo più basse legate alla minore conoscenza del servizio.

Emerge un'elevata soddisfazione dei cittadini, con valori intorno al 90-95% in riferimento a tutti gli aspetti del servizio, con solo qualche lieve criticità in merito ai tempi di attesa e di gestione delle chiamate (intorno al 5% di insoddisfatti).

SERVIZIO CHIAMAROMA 060606 (CONTACT CENTER MULTICANALE)

I possibili percorsi di miglioramento del servizio

Dalla valutazione effettuata sono state tratte indicazioni sui possibili percorsi di miglioramento del servizio:

➤ *Azioni di rafforzamento organizzativo e procedurale della funzione di comunicazione:*

- ❑ costituzione di un'area funzionale della comunicazione in ogni struttura dell'Amministrazione;
- ❑ rafforzamento della struttura centrale dipartimentale con funzioni di coordinamento e indirizzo delle attività svolte dalle aree funzionali della comunicazione;
- ❑ miglioramento dei circuiti di comunicazione interna;
- ❑ realizzazione della mappa delle funzioni e dei procedimenti da mettere a disposizione nel sistema informativo dell'ente;
- ❑ uniformazione dei sistemi incentivanti previsti per la funzione di comunicazione (es.: estensione indennità di sportello agli operatori di secondo livello).

SERVIZIO CHIAMAROMA 060606 (CONTACT CENTER MULTICANALE)

- *Azioni sui sistemi informativi e di monitoraggio:* promozione dell'utilizzo del Sistema di gestione del contatto telefonico (CRM) presso gli Urp e i Punti di secondo livello ed interventi di manutenzione evolutiva dello stesso.

- *Azioni per aumentare il valore aggiunto del contact center:*
 - promozione e sviluppo di canali complementari (e-mail, lettere, fax, sms);
 - rafforzamento dei servizi telefonici dedicati su tematiche specifiche di particolare rilevanza;
 - promozione dell'integrazione delle Aziende del gruppo CdR con il Contact center, sulla scorta del modello implementato da Ama S.p.A.

SERVIZIO CHIAMAROMA 060606 (CONTACT CENTER MULTICANALE)

Nel periodo 2009 -2011 sono state programmate e/o realizzate dall'Amministrazione Capitolina le seguenti azioni:

- Presentazione della Memoria di Giunta il 27.07.2009;
- Istituzione, con deliberazione, dei Servizi Comunicazione e delle relative linee guida di indirizzo;
- Attivazione di un lavoro congiunto tra il Dipartimento Comunicazione-Tutela Diritti dei cittadini e il Dipartimento Risorse Umane per il monitoraggio degli URP, al fine di individuare il fabbisogno formativo del personale;
- Revisione ed implementazione della mappa delle funzioni e dei procedimenti.

SERVIZIO CHIAMAROMA 060606 (CONTACT CENTER MULTICANALE)

- Sviluppo della multicanalità mediante la possibilità di invio di sms per le prenotazioni del servizio «Porta del Diritto» e per gli appuntamenti con il Dipartimento Risorse Economiche;
- Realizzazione di un Avatar per il servizio di identificazione al Portale di Roma Capitale;
- Attivazione di un gruppo di lavoro per giungere all'integrazione del Contact Center ChiamaRoma 060606 e ATAC S.p.A;
- Estensione a due municipi dell'utilizzo del Sistema di gestione del contatto telefonico (settembre 2010);
- Manutenzione evolutiva del sistema di gestione della conoscenza (SAC).

REGOLAZIONE E FUNZIONAMENTO DELLA INTRANET COMUNALE

Il progetto è nato dall'esigenza di promuovere lo sviluppo e l'implementazione - in un'ottica di e-government - della rete intranet di Roma Capitale.

In particolare si è cercato di individuare, mediante l'analisi ex ante, un modello di governance della intranet flessibile e condiviso, avente la capacità di definire a monte gli obiettivi strategici della rete e monitorarne la relativa attuazione oltre a migliorare i servizi intranet di supporto alla condivisione della conoscenza, alla socializzazione e alla collaborazione già a disposizione dei dipendenti dell'Amministrazione.

REGOLAZIONE E FUNZIONAMENTO DELLA INTRANET COMUNALE

Le consultazioni effettuate

Data la rilevanza e le potenzialità dell'intranet per il miglioramento della comunicazione interna di Roma Capitale, sono state programmate diverse consultazioni finalizzate a rilevare le esigenze e ricavare informazioni per definire possibili interventi migliorativi.

Ad un campione rappresentativo dei dipendenti cosiddetti "informatizzabili" e a tutti i dirigenti dell'Amministrazione è stato somministrato un questionario a risposte chiuse e aperte che ha fornito notizie utili sulla propensione degli stessi all'utilizzo di internet/intranet oltre che alcune valutazioni sull'intranet comunale attualmente esistente (Spazio Comune).

REGOLAZIONE E FUNZIONAMENTO DELLA INTRANET COMUNALE

I direttori delle strutture sono stati ulteriormente consultati ai fini di ricostruire lo stato attuale delle intranet "locali", ossia quelle reti locali utilizzate esclusivamente da determinati dipendenti.

Infine, sono stati consultati - attraverso la tecnica del *focus group* – i dirigenti dei servizi educativi scolastici di alcuni Municipi e i dirigenti di alcuni gruppi di Polizia Municipale al fine di:

- ❑ valutare l'efficacia dell'intranet come strumento di comunicazione con gli altri uffici dell'ente;
- ❑ analizzare le attività che potrebbero essere ottimizzate e/o semplificate a seguito dell'introduzione di una rete intranet efficiente;
- ❑ verificare di quali servizi intranet (informativi, di supporto all'operatività, ecc.) i dipendenti delle strutture di riferimento hanno maggiormente bisogno.

SERVIZIO CHIAMAROMA 060606 (CONTACT CENTER MULTICANALE)

Dallo studio della situazione esistente, che presentava la coesistenza di un'intranet centrale denominata Spazio Comune con altre intranet locali di municipi e/o dipartimenti, sono emersi immediatamente suggerimenti volti all'implementazione di un *ambiente intranet unico*, confermati anche dei risultati delle consultazioni condotte le quali hanno inoltre suggerito l'opportunità di una regolamentazione in materia (un regolamento o un disciplinare).

L'intervento proposto dovrebbe consentire anche di intervenire sul miglioramento dei flussi informativi e procedurali gestiti dalle strutture, soprattutto quelle che hanno dei livelli di informatizzazione minori (essenzialmente i Municipi).

SERVIZIO CHIAMAROMA 060606 (CONTACT CENTER MULTICANALE)

Questa scelta di carattere strutturale dovrebbe influire con maggiore incisività sul ruolo effettivo dell'intranet nell'amministrazione quale reale strumento di comunicazione interna e cambiamento organizzativo. Si ritiene, pertanto, necessario attivare un percorso articolato caratterizzato da una serie di atti e azioni strettamente correlati:

- approvazione di un atto di indirizzo del percorso da intraprendere (ad esempio "Rilancio dell'intranet quale strumento unitario di comunicazione interna e innovazione organizzativa");
- organizzazione di un primo momento di informazione e comunicazione, rivolto alle posizioni apicali, nel quale presentare il percorso da avviare e le fasi principali;

SERVIZIO CHIAMAROMA 060606 (CONTACT CENTER MULTICANALE)

- emanazione di una Circolare del Direttore generale, per favorire una collaborazione più efficace tra gli uffici del Comune;
- definizione di un Piano strategico di sviluppo dell'intranet (occorre specificare che il Piano deve essere interpretato come un sostegno al processo e non come un adempimento documentale);
- avvio di sperimentazioni su progetti innovativi in tema di intranet tramite strumenti di collaborazione e/o di procedure interne via intranet, quali: determinazioni dirigenziali e delibere on line, protocollo informatico, processo di programmazione/monitoraggio attività/obiettivi; sistemi di reporting direzionale.

SERVIZIO CHIAMAROMA 060606 (CONTACT CENTER MULTICANALE)

Nel periodo ottobre 2010 - aprile 2011 sono state realizzate dall'Amministrazione Capitolina le seguenti azioni:

- modifica parziale della intranet compatibile con l'attuale macrostruttura (home page e ripartizione delle aree);
- approfondimento dello studio già in corso per la progettazione di una nuova articolazione della stessa;
- realizzazione - in collaborazione con Fastweb e l' Information and Communication Technology - del progetto "Scuola digitale": verranno portate nelle strutture scolastiche almeno due postazioni di lavoro con Pc, stampanti e scanner, telefono VoIP (VoiceOver internet protocol), rete LAN (local area network), collegamento alla rete comunale ed email per il personale educativo, accesso ad Internet in sicurezza; spazio web per ogni scuola e formazione ad hoc per il personale.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

In relazione alle sperimentazioni realizzate sono state elaborate delle Linee guida metodologiche che rappresentano un valido supporto per i dipendenti coinvolti nella valutazione d'impatto.

Le attività sono state realizzate da gruppi di lavoro costituiti dai membri del Nucleo stabile responsabile del coordinamento di tutte le attività (costituito dai referenti del Dipartimento XVII e dell'Unità A.I.R.) e dai referenti degli uffici dell'Amministrazione con competenze connesse alle tematiche e alle problematiche del caso specifico oggetto di analisi d'impatto.

Per la realizzazione di tutte le sperimentazioni, l'Unità Analisi e valutazione d'impatto della regolamentazione si è avvalsa del supporto tecnico del Consorzio per lo sviluppo delle metodologie e delle innovazioni nelle pubbliche amministrazioni (Mipa).

AIR E ROMA CAPITALE:PROSPETTIVE

- Art. 4 del Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e Servizi del Comune di Roma
- “Sistema integrato di programmazione, pianificazione, controllo, misurazione e valutazione delle performance”: Dal Piano Strategico di Sviluppo al Piano delle Performance
- Bozza della “Disciplina del ciclo di programmazione, pianificazione, controllo, misurazione e valutazione delle performance”. L’AIR è inserita tra gli strumenti di monitoraggio quali-quantitativo dei servizi
- Tentativo di dare centralità agli output mediante meccanismi istituzionali/procedurali come drivers per una trasformazione culturale