

Responsabilità sociale e sostenibilità del settore pubblico: rendersi conto per rendere conto[®]

Cristiana Rogate, 28 Novembre 2016 - cristiana.rogate@refe.net





Dimensione
gestionale e
organizzativa

RENDERSI
CONTO
PER
RENDERE
CONTO



Dimensione
relazionale e
comunicativa

Efficacia
Responsabilità

Fiducia
Credibilità

VARESE MANCA POCO

➔ **60,99% LA PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA REGISTRATA A VARESE NEL 2015**



Comunicare l'importanza della raccolta differenziata al di là dei vincoli normativi

Diffondere comportamenti corretti nello svolgimento della raccolta differenziata



Motivare alla RD, specificando che tanto è già stato fatto e che manca poco per superare il traguardo



COMUNICAZIONE

COINVOLGIMENTO

Modifica dei comportamenti



65%
Raccolta Differenziata
(+4 punti)

Più qualità del servizio

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



VARESE MANCA POCO

apco

RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017: DAL 3 OTTOBRE AL 5 NOVEMBRE RITIRA IL KIT DEI SACCHI



Varese
Manca
Poco**
RAGGIUNGIAMO
INSIEME IL 65%
DI RACCOLTA
DIFFERENZIATA

**CERAMICA, LAMPADINE E SPECCHI NON VANNO CON IL VETRO
METTI OGNI COSA AL SUO POSTO**



COMUNE DI
VARESE



ASPEM



CMC - GLOBAL

11 CITTÀ E COMUNITÀ
SOSTENIBILI



Gli obiettivi del coinvolgimento

■ CONOSCERE

- **Illustrare il processo di raccolta dei rifiuti** specifico per target, identificando per ciascuna fase le principali criticità e le relative soluzioni condivise
- **Chiarire i benefici multidimensionali** prodotti dall'adozione di comportamenti corretti e sostenibili

■ MOTIVARE

- **Responsabilizzare ciascuno** a dare il proprio contributo al raggiungimento dell'obiettivo comune per l'aumento della RD a Varese

■ PARTECIPARE

- **Qualificare la relazione e rinforzare un dialogo** costruttivo e informato tra i clienti del servizio e ASPEM



**Raggiungere insieme l'obiettivo
del 65% di RD a Varese**



CMC - GLOBAL

17 PARTNERSHIP
PER GLI OBIETTIVI



VARESE MANCA POCO



Amministratori
di condominio

Associazioni
di stranieri

Residenti
e attività
commerciali del
centro cittadino

*Attività
commerciali
e Grande
Distribuzione*



CMC - GLOBAL

Organismo accreditato
per la qualificazione



CERTIFIED
MANAGEMENT CONSULTANT



PRIMO INCONTRO

Ascolto e rilevazione di osservazioni e difficoltà incontrate nella raccolta dei rifiuti.
Individuazione partecipata delle soluzioni



Elaborazione degli esiti del primo incontro



Analisi di fattibilità delle soluzioni proposte per facilitare l'adozione di comportamenti corretti



SECONDO INCONTRO

Dialogo con ASPEM e condivisione delle soluzioni individuate



Formalizzazione e comunicazione del sistema di corresponsabilità con la «**CARTA DEGLI IMPEGNI**»

La responsabilità sociale nelle relazioni industriali

Obiettivo: costruire di un ranking sindacale che classifica imprese multinazionali in funzione di indicatori di interesse dal punto di vista dei lavoratori e del sindacato per rendere le relazioni industriali più trasparenti, efficaci e credibili.

Qualità delle
relazioni
industriali

Condizioni
di lavoro e
rispetto dei diritti

Trasparenza
finanziaria
e fiscale

Azioni positive
contro la
discriminazione

Azioni a tutela
dei lavoratori con
disabilità

Riduzione
dell'impatto
ambientale



Il bilancio partecipativo è “un istituto assai originale di finanza locale, diventato molto noto nei giorni di Porto Alegre. [...] è utilizzato come strumento per assicurare la partecipazione popolare alle scelte di spesa e investimento della municipalità”.

Il bilancio partecipativo è uno strumento privilegiato per favorire una reale apertura della macchina istituzionale alla partecipazione diretta ed effettiva della popolazione nell’assunzione di decisioni sugli obiettivi e la distribuzione degli investimenti pubblici, superando le tradizionali forme esclusivamente consultive e creando un ponte tra la democrazia diretta e quella rappresentativa.

C. Rogate, T. Tarquini, “Fiducia e responsabilità nel governo dell’ente pubblico”, Maggioli Editore, 2008



Condividi San Donato: due edizioni a confronto



Record di partecipazione

DIRÒ LA MIA

BP del **Comune di Rho**
(50.000 abitanti)

24%

I residenti over 14 che hanno partecipato alla **seconda edizione**



BP del Comune di **San Donato Milanese**
(32.000 abitanti)

34%

I residenti over 14 che hanno partecipato alla **seconda edizione**, **+9 p.p.** dalla prima

Pensiamoci insieme

BP del Comune di **Cornaredo**
(20.000 abitanti)

15%

I residenti over 14 che hanno partecipato alla **prima edizione**

Elevatissima partecipazione - la media di partecipazione nelle esperienze nazionali varia tra l'1% e l'8% - e alta qualità dei progetti presentati



CMC - GLOBAL

Organismo accreditato
per la qualificazione



CERTIFIED
MANAGEMENT CONSULTANT

Accountability e partecipazione: un legame virtuoso

WEB REPORTING DI METÀ E FINE MANDATO



BILANCIO PARTECIPATIVO



CMC - GLOBAL

17 PARTNERSHIP
PER GLI OBIETTIVI



LA CASE HISTORY DEL COMUNE DI RHO



1

Bilancio di metà mandato e Web Reporting

2

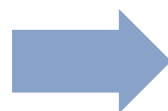
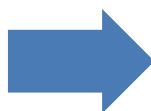
Bilancio partecipativo 3 edizioni

3

Web reporting di fine mandato

4

Mapa di sintesi della rendicontazione e numero monografico dell'informatore comunale



CMC - GLOBAL

16 PACE, GIUSTIZIA
E ISTITUZIONI
FORTI



Webreporting nel dibattito nazionale e internazionale



CMC - GLOBAL

Organismo accreditato
per la qualificazione



CERTIFIED
MANAGEMENT CONSULTANT

Il Buon Governo



Senza conoscenza non c'è fiducia

Aumentare la fiducia degli stakeholder e l'efficacia delle organizzazioni – pubbliche, private e non profit - **è la missione di Refe.**

Tra i primi in Italia su responsabilità sociale e *accountability*, ci occupiamo di trasparenza e legalità, *social innovation* e partecipazione.

Realizziamo percorsi innovativi, costruiti su misura, che producono cambiamenti durevoli sul piano gestionale e comunicativo.

La consulenza per noi non è mai separata dalla formazione.

Per conoscerci di più www.refe.net



CMC - GLOBAL

Ci vuole metodo!

Rendersi conto per rendere conto ®

è il metodo Refe e si sviluppa su due versanti:

Rendersi conto è l'analisi interna dell'identità, delle scelte e del funzionamento dell'Ente, con la verifica puntuale delle attività svolte, delle risorse allocate e dei risultati ottenuti

Rendere conto è la comunicazione trasparente, verificabile e comprensibile per far conoscere a tutti il senso e il valore del lavoro svolto

Organismo accreditato
per la qualificazione



CERTIFIED
MANAGEMENT CONSULTANT



Rendersi conto per rendere conto[®] è il metodo Refe

- **Rendersi conto** è l'elaborazione della visione, degli obiettivi e degli effetti attesi, e di un sistema di verifica multidimensionale delle attività svolte, delle risorse allocate, dei risultati e dei cambiamenti ottenuti
- **Rendere conto** è la comunicazione trasparente, verificabile e comprensibile a tutti gli *stakeholder* del senso e del valore del lavoro svolto, per attivare una partecipazione continuativa, informata e consapevole



Strategia e Performance

Costruire strategie di sviluppo responsabile e rafforzare competenze e capacità di pianificazione strategica e performance management.

Sviluppare sistemi di monitoraggio multidimensionali per la misurazione di output e outcome prodotti dall'attività dell'organizzazione

Organizzazione e governance

Costruire modelli di governance e assetti organizzativi efficaci, integrare e semplificare processi e strutture, motivare, formare e responsabilizzare le persone

Accountability e valutazione

Costruire sistemi di accountability, conformi alle normative e agli standard nazionali e internazionali, che valorizzino le specificità dell'organizzazione e consentano di misurare

e comunicare il valore economico, sociale e ambientale e l'efficacia di politiche e servizi

Comunicazione e Partecipazione

Accrescere il capitale sociale e la visibilità dell'organizzazione, esplicitando gli aspetti distintivi e i dati più rilevanti per rinforzare credibilità, fiducia e consenso

Rendersi conto

- Mission-Vision-Strategy
- Performance Management e controllo strategico
- Software PerformPA
- CSR Management
- Riorganizzazione e integrazione tra servizi e strutture
- Codice Etico, 231 (Responsabilità Amministrativa Società)
- ISO 26000

Per rendere conto®

- Bilancio Sociale o di Sostenibilità (BS) e nuove forme di reporting
- Bilancio di metà mandato e fine mandato
- Rating e valutazione
- Web Reporting
- Company Profile
- Bilancio Partecipativo
- Stakeholder Dialogue
- Citizen e Customer Satisfaction
- Analisi di clima



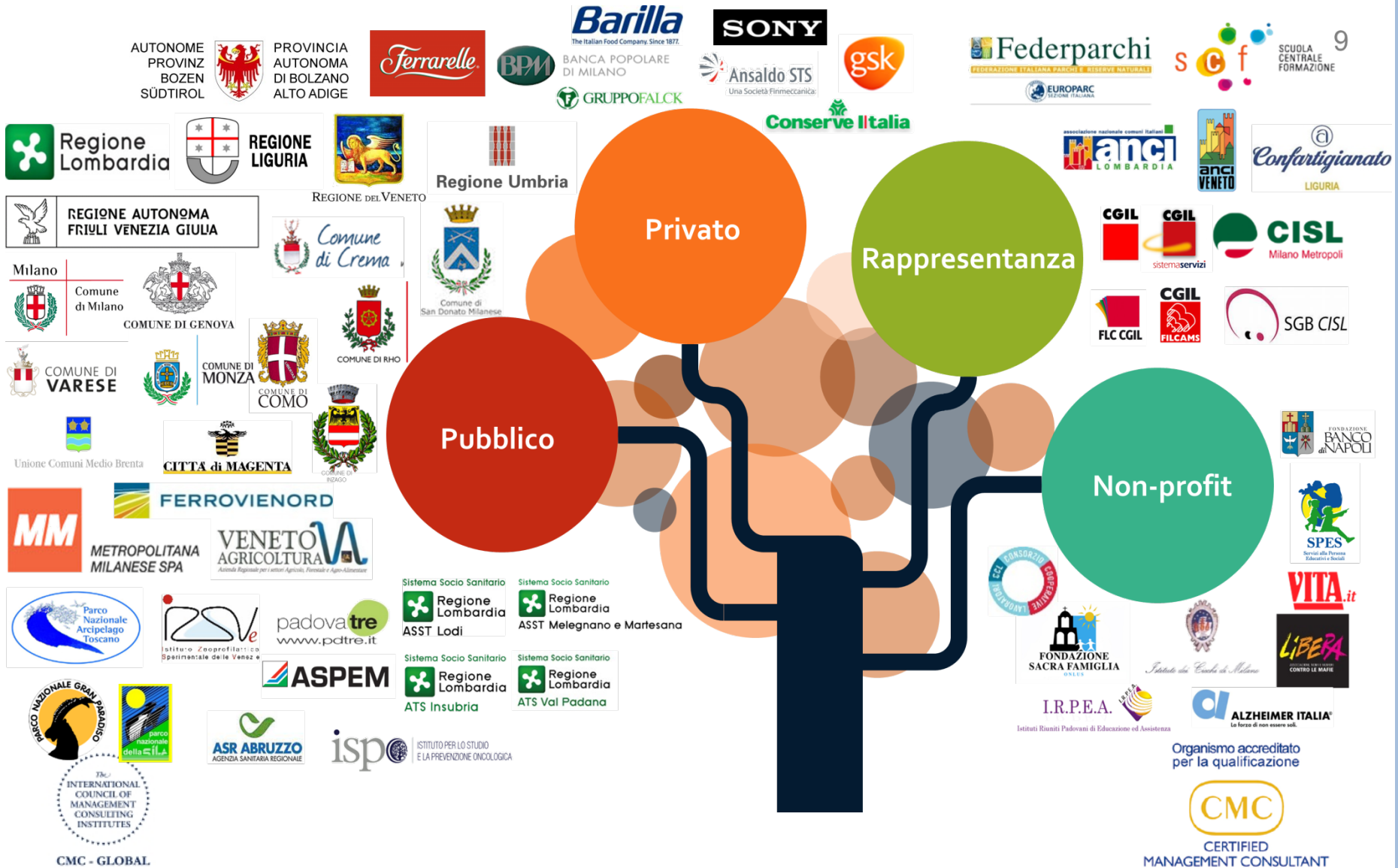
CMC - GLOBAL

Organismo accreditato
per la qualificazione



CERTIFIED
MANAGEMENT CONSULTANT

REFERENZE



Grazie per l'attenzione 😊

apco



CMC - GLOBAL

Organismo accreditato
per la qualificazione



CERTIFIED
MANAGEMENT CONSULTANT