

# Quando il pubblico copia (bene) il privato

in

Il Comune di Ala, guidato dalla sua segretaria generale Flavia Brunelli (foto sotto) ha adottato la Lean Organization nella pubblica amministrazione organizzando tutto il Comune secondo questa logica



*Il metodo nato in un ambito industriale ha trovato felice applicazione nei meccanismi dell'amministrazione pubblica, contribuendo a semplificare i processi, generando valore e togliendo la burocrazia non necessaria*

*Luca Borioni*

**I**l Centro Studi Cultura e Società di Torino, non più tardi di tre mesi fa, ha assegnato tre riconoscimenti al Comune di Ala (provincia di Trento): quello principale faceva parte della categoria disabilità per il progetto "Un comune fuori dal comune", poi altre due citazioni, la prima nella categoria libera, senza vincolo di tema, con il progetto "Eliminare gli sprechi per creare valore. Il miglioramento continuo" e la seconda nella sezione Ambiente per il progetto "Un Comune sostenibile". A ritirare i premi è stata la segretaria generale del comune trentino, Flavia Brunelli, grande promotrice della rivoluzione di Ala: «Il segreto? Abbiamo adottato la Lean Organization nella pubblica amministrazione in modo "hard," cioè non soltanto su un unico processo ma organizzando tutto il Comune secondo questa logica».

Di cosa parliamo? Di un metodo nato in un ambito industriale che ha trovato felice applicazione nei meccanismi apparentemente farrinosi dell'amministrazione pubblica. C'è da fare subito una premessa. E da introdurre un altro protagonista. È l'ingegner Giuseppe Negro, torinese di Druento, formatore senior ed esperto di management pubblico. È l'uomo che ha ispirato l'innovazione metodologica applicata da Flavia Brunelli nel Trentino. E che già nel 2010 aveva portato i benefici della Lean Organization proprio a Cuneo: «Sarebbe più corretto chiamarla "Sistema Toyota" - spiega Negro - perché è in quella grande azienda automobilistica che nasce la Lean. Pensi che un tempo, quando le altre realtà dell'automotive erano già affermate, la Toyota realizzava telai in legno per l'industria tessile. Oggi è al primo posto negli indici di redditività.

## HIGHLIGHTS

### Lean Organization

Meglio veloce e grezzo piuttosto che lento ed elegante. Per ridurre gli sprechi e per ottenere un miglioramento veloce è fondamentale utilizzare un approccio quick and dirty (veloce e grezzo); meglio un risultato (magari dell'80%) subito che il 100% mai.

#### 1 - Cittadino al centro

#### 2 - Inclusione soggetti fragili

#### 3 - High tech, high touch

Adottando un **cambio di mentalità** nell'erogazione dei servizi **abbiamo portato il comune nelle case dei cittadini**, spostando pratiche e dipendenti che non necessariamente richiedevano la presenza dei cittadini negli uffici anche con la stanza del cittadino

#### > Erogazione servizi da remoto

#### > Erogazione servizi a domicilio con Ipad

#### > Consegna a casa con bici elettrica

#### > Moduli chiari, precompilati, semplici

#### > Moduli condivisi per segnalazioni e reclami

#### > Sportello "Ti Ascolto" facilitatori digitali

La qualità totale mette al centro il cittadino e i suoi bisogni, legge l'organizzazione per processi e non per funzioni, crea le condizioni affinché si lavori non sulla routine ma nel miglioramento continuo: tutte le azioni si basano sulla valorizzazione delle persone, la risorsa più importante che l'ente possiede.



Il modello di Ala è stato presentato recentemente anche a Saluzzo, in occasione dell'evento "Innovazione e responsabilità nella pubblica amministrazione" organizzato dal consorzio Entiform

A Cuneo abbiamo fatto una prima riunione con i responsabili del settore edilizia e il segretario Pietro Pandiani per condividere gli obiettivi. Prima, rilasciare un permesso a costruire richiedeva 120 giorni. Questo perché le domande erano incomplete e per le integrazioni serviva tanto tempo, si creava un ping pong tra ufficio comunale e professionisti. Uno degli indicatori base della Lean è l'efficienza del flusso di un processo dato dal rapporto tra il tempo medio effettivo di lavorazione e tempo di risposta. I numeri in quel caso erano fermi al 3%. Allora abbiamo

sperimentato l'istruttoria immediata con il professionista e anche con il proprietario. Non esisteva ancora la "Scia" (Segnalazione certificata di inizio attività). E proprio con l'istruttoria in presa diretta per l'avvio dei

lavori, a Cuneo, è praticamente nata la Scia».

Torniamo ad Ala e alla rivoluzione ispirata dall'ingegner Negro a Flavia Brunelli dopo la condivisione della Lean Organization: «È l'insieme di tecniche utilizzate per la semplificazione di processi in generale. Genera valore togliendo la burocrazia non necessaria». Per spiegare il cambiamento, la segretaria generale del Comune di Ala racconta i risultati: «Su 35 amministrativi, ne abbiamo dedicati quattro a nuovi servizi. La Lean lavora nell'ottica del miglioramento continuo, cioè quando hai raggiunto il risultato trovi sempre qualcosa di più veloce e di più semplice da fare. E quindi abbiamo creato uno sportello polifunzionale che produce servizi, indipendentemente dalla materia».

Arrivando anche a portare fuori alcuni servizi: «È normale che un Comune faccia così. Ci siamo dotati di un tablet con la firma grafometrica. Abbiamo sei frazioni, se un cittadino non può venire da noi, andiamo noi da lui con una bici elettrica a fornirgli il certificato digitale da firmare». E le conseguenze sono immaginabili: «Abbiamo cittadini che vengono da