



2^o **Assemblea Nazionale**
dei Giovani della Croce Rossa Italiana



Carta dei Servizi e Bilancio Sociale: strumenti per il miglioramento del Servizio?

***Il Bilancio Sociale come dialogo aperto con la
comunità di riferimento***

*Gabriele Miglietta
Gruppo Pionieri di Gallarate
Formatore Nazionale
del Personale e dei Quadri Dirigenti CRI*



Presentazione

Oggi le Amministrazioni Pubbliche sono sempre più spesso chiamate a *dar conto* del loro operato ai cittadini, dei risultati conseguiti con l'uso delle risorse pubbliche.

TRASPARENZA

Definizione

Il Bilancio Sociale è un “*contenitore*” per riaffermare e legittimare il ruolo delle Amministrazioni Pubbliche nella società, per esplicitare il rapporto tra il processo di formulazione e attuazione delle politiche pubbliche o di *erogazione di servizi* e il livello di *benessere* della collettività, di *valore* prodotto per i cittadini.



Quale esigenza?

- deficit di trasparenza
- deficit di esplicazione delle finalità e delle strategie
- deficit di misurazione dei risultati
- deficit di comunicazione
- deficit di governance
- deficit di fiducia e di legittimazione

Accountability

Esigenza di rendere conto da parte di coloro che hanno i ruoli di responsabilità nei confronti della società o delle parti interessate al loro operato ed alle loro azioni.

Capacità di creare valore economico e sociale in modo correlabile al valore delle risorse impiegate e di *darne conto* alla società in modo trasparente ed esaustivo.

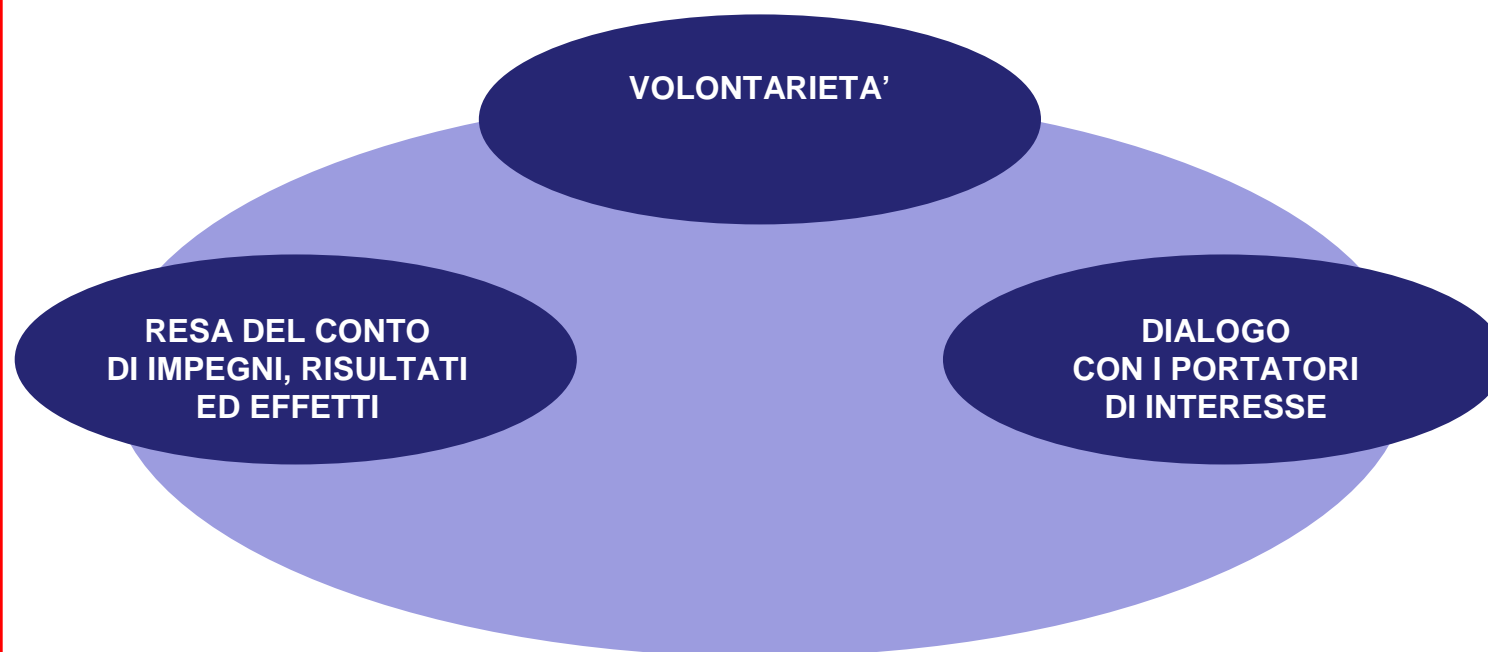


Rapporto tra accountability, rendicontazione e bilancio sociale



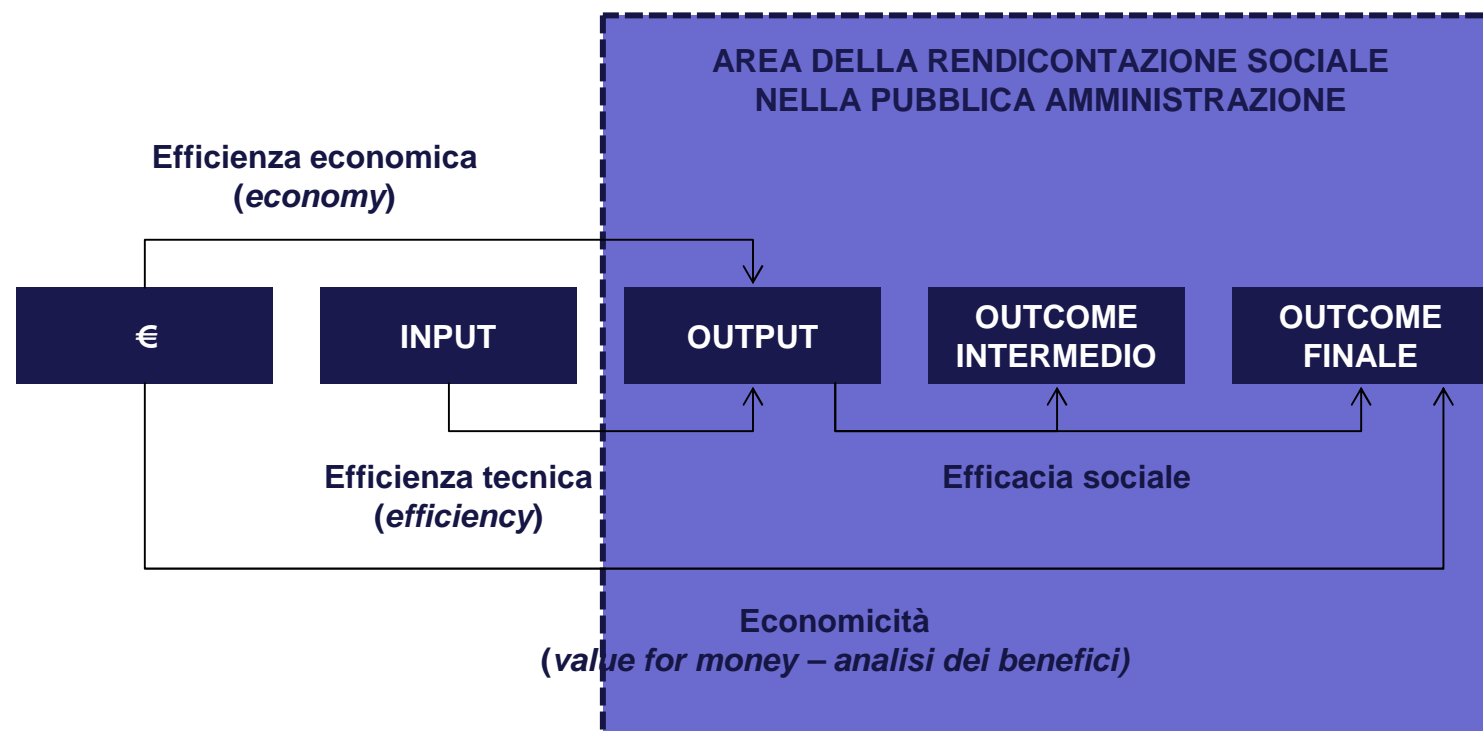


Requisiti del processo di rendicontazione



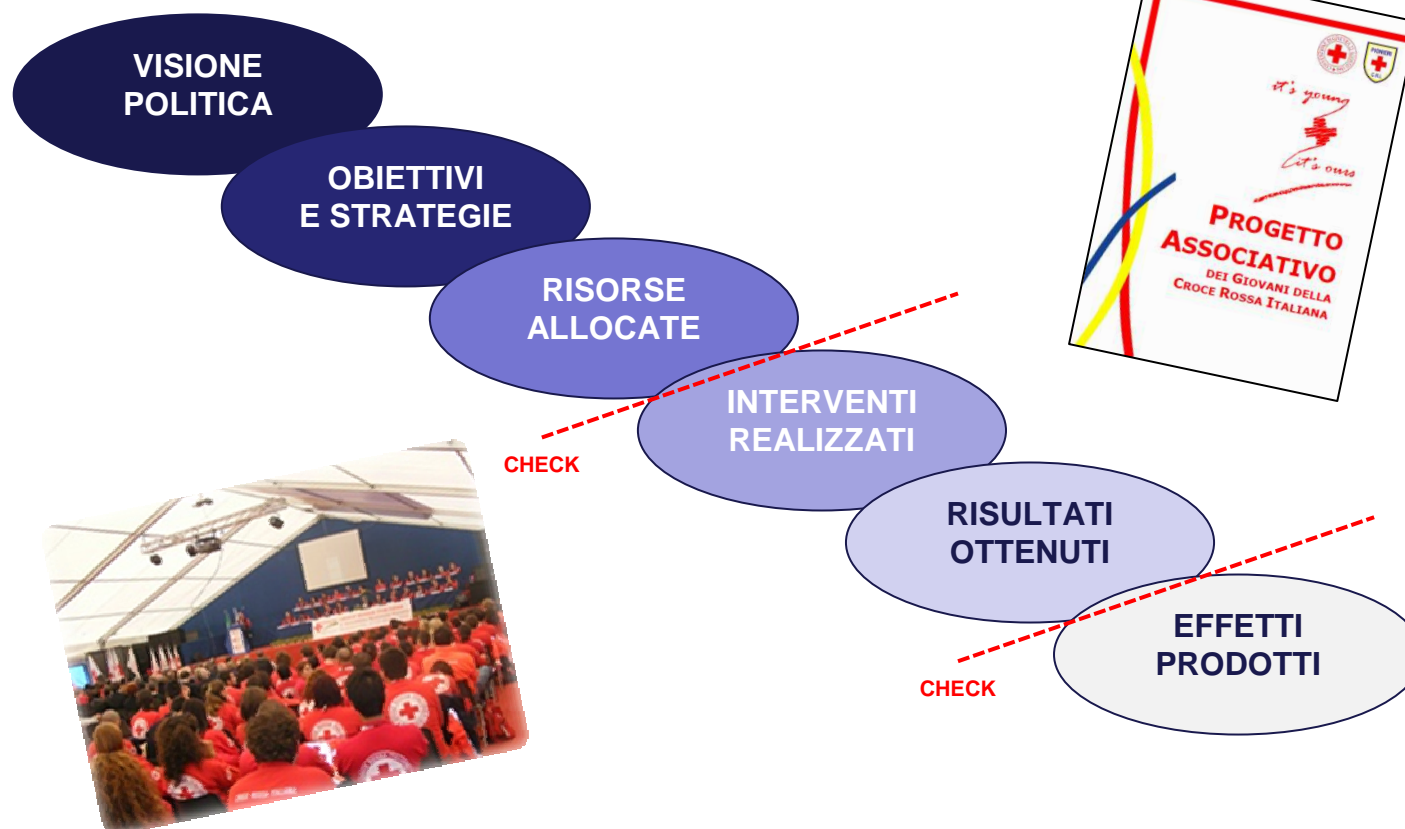


Processo del Bilancio Sociale: l'area della rendicontazione sociale



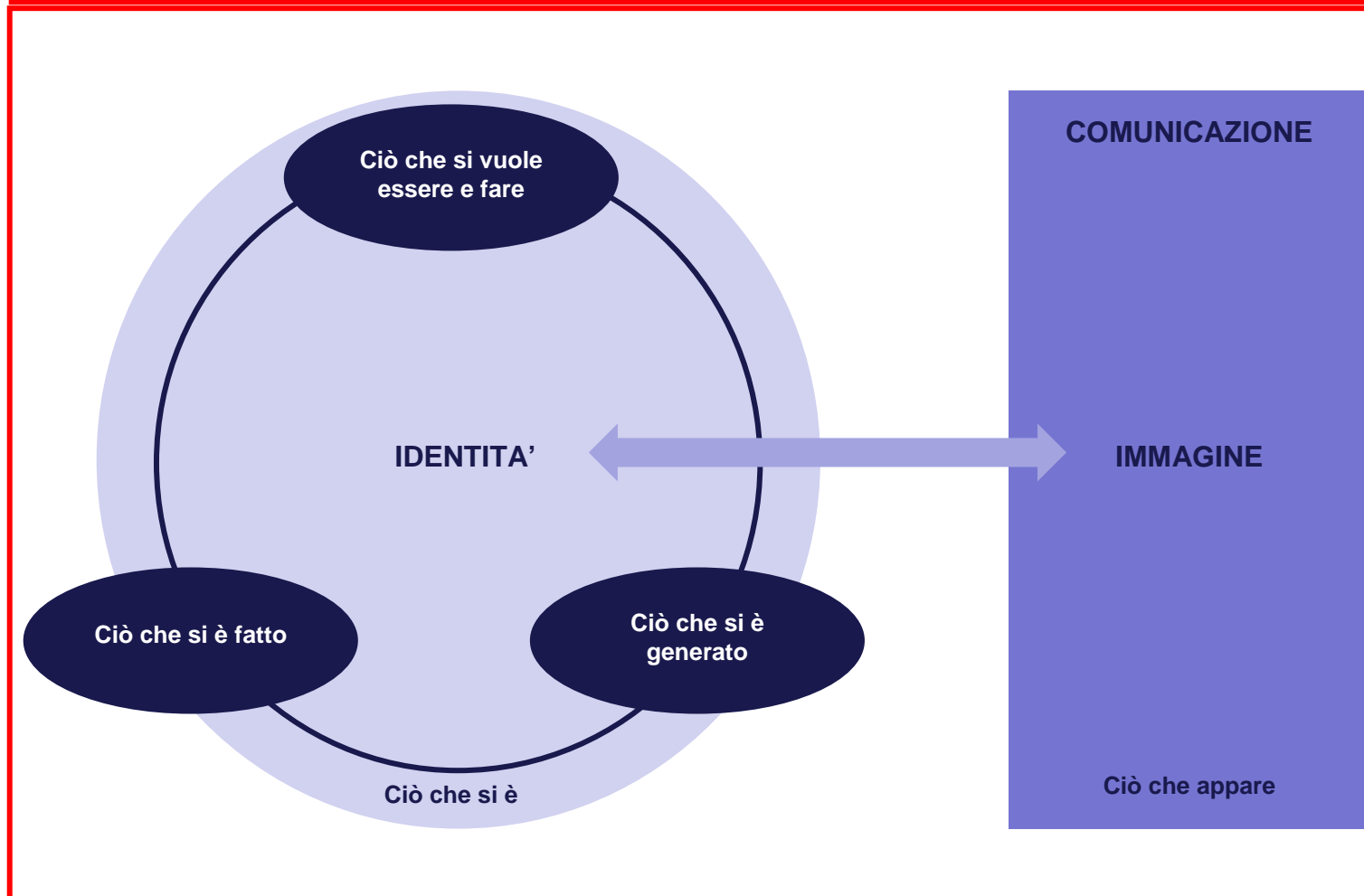


La rendicontazione come ricostruzione della *catena di senso*



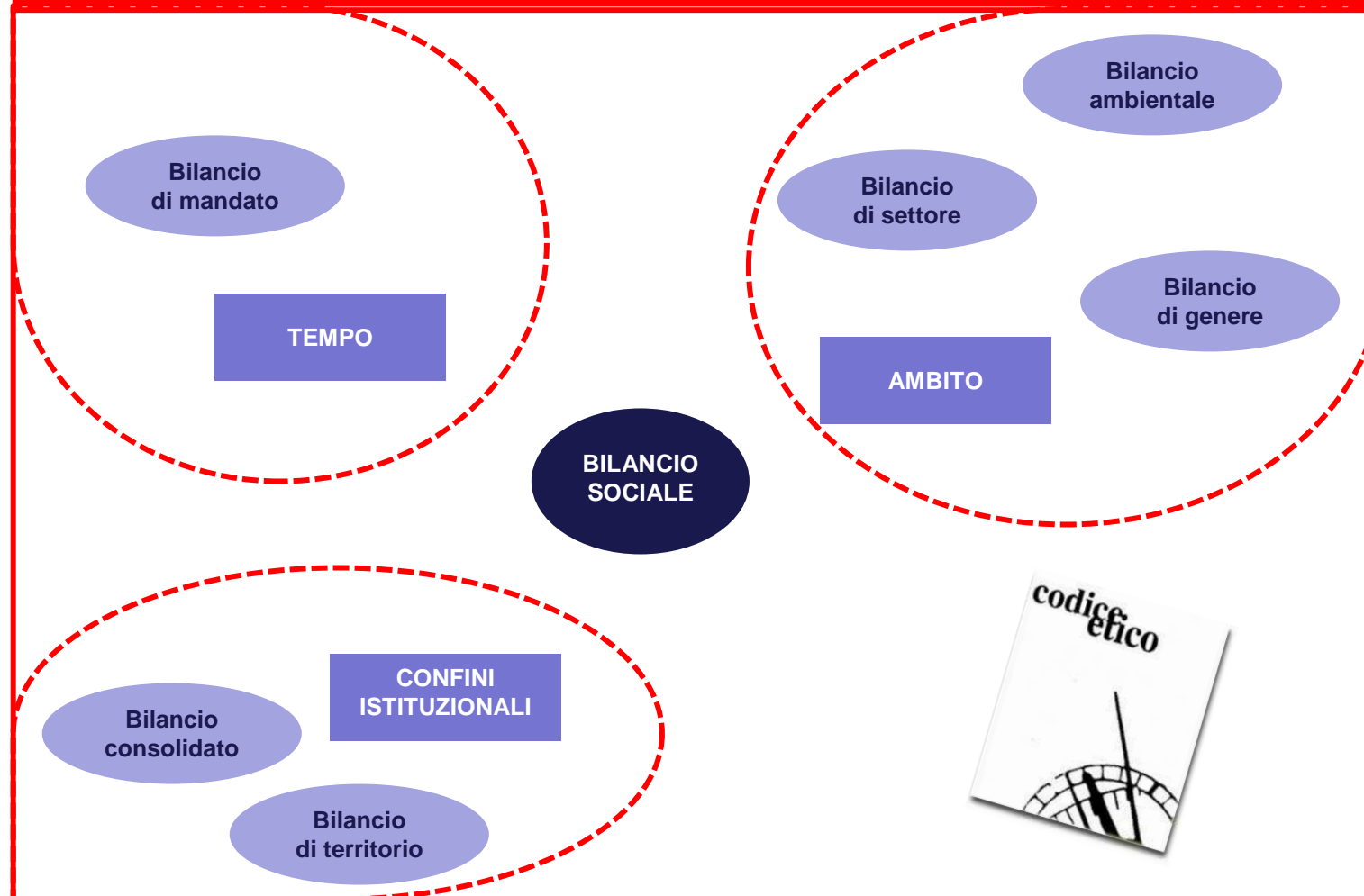


Allineamento tra identità e immagine dell'Ente



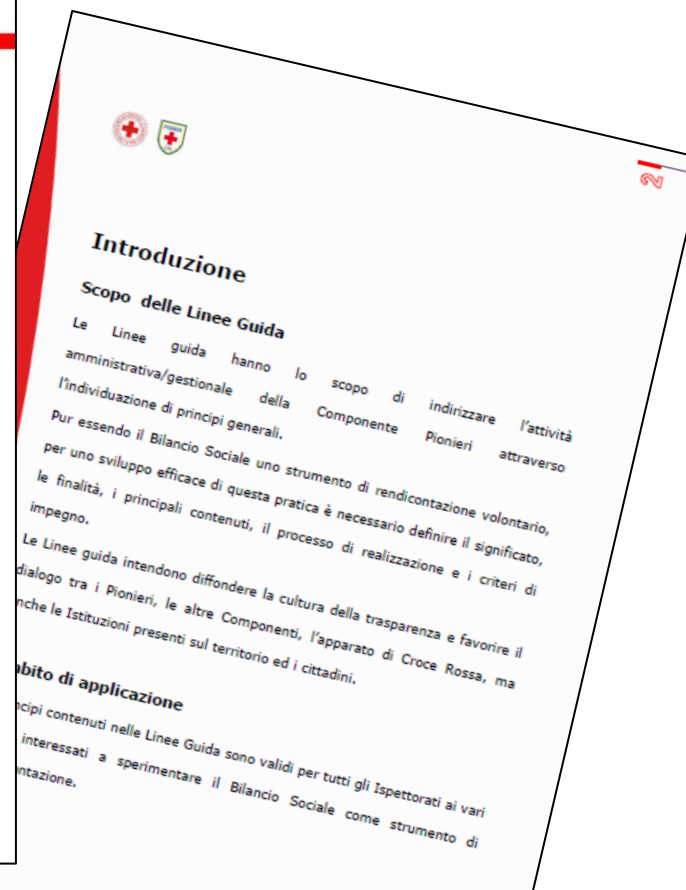


Classificazione dei documenti di rendicontazione sociale



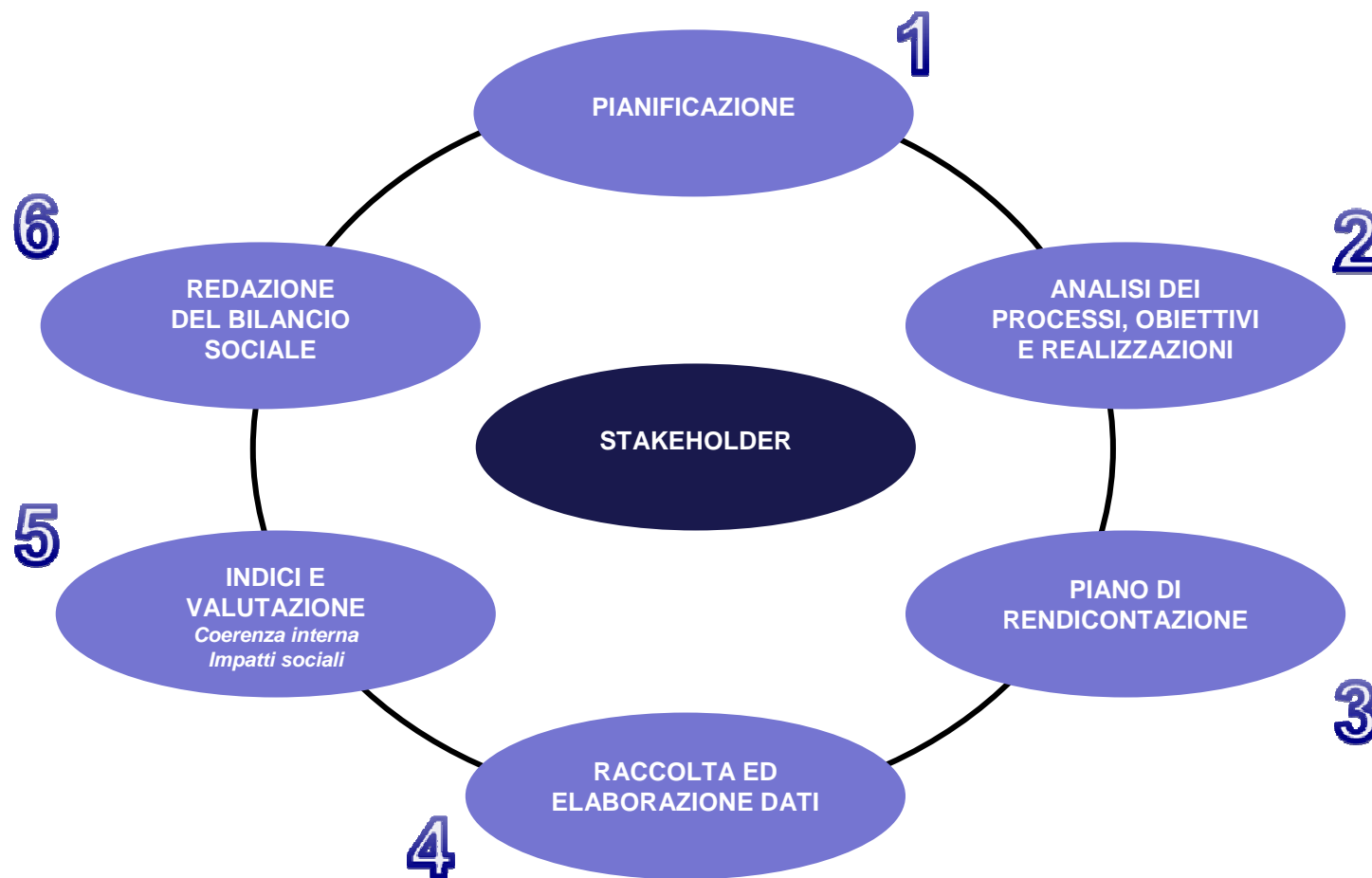


Le fasi di costruzione del bilancio sociale





Modello ciclico per la redazione del Bilancio Sociale





***“...non si rendiconta per comunicare, si
comunica per rendere conto di ciò che
si è e si fa....”***