

**Titolo del progetto e Ente:**

**Il MIO territorio**

Partecipazione e informazione per tutti.

**Sommario (600 caratteri):**

PROMOZIONE DI RETI DI OSSERVATORI TERRITORIALI PUBBLICI E IN *PARTNERSHIP* CON ORGANISMI PRIVATI CON L'OBIETTIVO DI FAVORIRE E INCENTIVARE LO SCAMBIO DI PRASSI E METODOLOGIE E DEFINIRE STANDARD COMUNI NELLA PRODUZIONE DI INFORMAZIONE, DATI E INDICATORI SULLE SITUAZIONI DI POVERTÀ E DI SUPPORTARE LA FORMULAZIONE DELLE POLITICHE LOCALI DI INCLUSIONE.

Il tema dell'accesso ai servizi e alle opportunità costituisce uno dei crinali su cui si gioca l'esito del processo di costruzione di un sistema di protezione sociale che vede quali elementi fondamentali la centralità della persona e del territorio, l'integrazione socio-sanitaria e la sinergia fra enti e istituzioni diverse.

Obiettivo del progetto è quello di creare un sistema di rete attraverso l'implementazione di servizi capaci di facilitare l'accesso alle informazioni e quindi alle opportunità ed ai diritti dei cittadini.

I 13 Comuni dell'Ambito di zona di Sesto Calende intendono realizzare uno degli obiettivi fondamentali della programmazione zonale del triennio 2009/2012 aprendo uno sportello in ogni Comune del Distretto e realizzando un periodico bimestrale rivolto alle fasce a rischio di emarginazione sociale e povertà.

Gli sportelli locali aperti in ogni Comune sono intesi non solo come punti informativi diretti con il Cittadino, ma anche e soprattutto come punti di raccolta in tempo reale sia rispetto all'emergere di nuove esigenze e nuove povertà, sia rispetto a informazioni utili in possesso del cittadino singolo che possono così permettere un aggiornamento delle informazioni in dotazione dell'ambito distrettuale.

Lo sportello opera così su due livelli:

- raccolta del bisogno/richiesta di intervento e successiva erogazione del servizio/azione/contributo
- raccolta delle informazioni informali che il cittadino porta al servizio correlate in maniera più o meno intrinseca con il bisogno
- analisi del bisogno e invio dati in tempo reale all'Osservatorio distrettuale che monitora i bisogni dei cittadini, i servizi erogati a seguito di specifiche richieste di bisogno e analizza il gap che può esistere tra il bisogno e la risposta che i servizi sono in grado di dare al bisogno.

Questo collegamento diretto tra gli Sportelli Sociali presenti sui Comuni del Distretto e l'Osservatorio distrettuale che è strumento per la programmazione zonale, permette di tenere monitorata la situazione

rispetto all'emergere di nuovi bisogni da parte dei cittadini. Di conseguenza è possibile modificare/integrare la progettazione e la programmazione di nuovi o differenti servizi per andare a colmare eventuali vuoti tra domanda e offerta, e avviare così nuove politiche nella erogazione di prestazioni e servizi.

Anche per i servizi sociali diventa essenziale e fondamentale organizzare servizi informativi sempre maggiormente adeguati ai bisogni dei cittadini in stretto rapporto con le offerte di servizi e di prestazioni che sono a loro disposizione.

Le attività di comunicazione e di informazione multidisciplinare e polifunzionale dovranno avere la caratteristica di favorire, in un'ottica di inclusione e di partecipazione diretta:

- \* l'accesso diretto all'informazione attraverso un sito internet, per consentire un programma più vasta di alfabetizzazione informatica e un più ampio accesso alle informazioni
- \* l'accesso mediato – produzione di materiale cartaceo e non - da mettere a disposizione
- \* l'accesso accompagnato – con la presenza di specifico competente operatore della comunicazione e operatore sociale

### Obiettivi e attività previste (500 caratteri):

Produzione di materiale informativo periodico

Apertura di uno sportello informativo in ogni comune del distretto appartenente al network Linea Amica (2 Sportelli già attivi appartenenti al network)

Front office erogato tramite gli sportelli sociali di cittadinanza – network Linea Amica (informazione, erogazione di servizi, orientamento e invio a servizi specialistici)

Apertura di punto di ascolto, supporto e orientamento per soggetti a rischio di esclusione sociale (povertà economiche, bassa soglia di alfabetizzazione,...)

Apertura di sportello di consulenza specialistica (legale, psicologica, ecc...)

Accompagnamento per l'assunzione di buone prassi a fronte di errate forme di consumo

Stipula di convenzioni con piccole realtà agricole del territorio dotate di camere per garantire ai nuovi poveri (singoli o nuclei) sia alloggio che momenti di confronto, di relazione e di lavoro mutualistico solidale.

Classificazione e pubblicazione delle informazioni tramite sito web, newsletter mensile, periodico bimestrale

Analisi statistica dei dati di accesso ai singoli servizi

Analisi della tipologia di utenza

Analisi della tipologia di bisogno

Analisi della tipologia di servizi erogati

Analisi della qualità dei servizi erogati

Creazione di strumenti per uniformare la raccolta e l'analisi dei dati

Scambio periodico di dati tra i vari livelli (locale, distrettuale, provinciale, regionale, nazionale):

dati anagrafici

indicatori di bisogno

indicatori di spesa

indicatori qualità dei servizi, ecc...

Focus group e seminari periodici

Formazione periodica degli operatori

**Benefit per l'utenza:**

- punto di accoglienza e ascolto
- punto preciso di riferimento che evita dispersione di tempo e di energie
- possibilità di reperire facilmente informazioni aggiornate, organizzate e coordinate - in un unico posto
- luogo di aggregazione dove il cittadino partecipa con il proprio know-how
- costruzione di un rapporto di fiducia in una relazione seria e di un legame significativo sia con il territorio che con l'ente
- accesso agevolato ai servizi
- accesso alle opportunità non solo riferite al territorio e conseguente esigibilità dei diritti oltre che conoscenza dei doveri
- presa in carico delle persone 'svantaggiate' delle fasce deboli e avvio di percorsi concreti di inclusione sociale che prevedano l'inserimento in 'alloggi protetti' e reinserimento lavorativo.

**Benefit per l'amministratore:**

- reperimento dati/indicatori significativi (osservatorio, customer satisfaction, ecc.)
- strumento di comunicazione con i cittadini e con i media
- programmazione di politiche innovative per il riconoscimento dei fattori di rischio
- visibilità (immagine positiva dell'ente che rappresenta)

**Benefit per l'amministrazione:**

- costruzione di un rapporto di fiducia
- connessione e ottimizzazione del patrimonio informativo
- agevolazione, semplificazione e organizzazione dell'accesso ai servizi
- risparmio a medio e lungo termine
- costruzione di sinergie fra livello centrale e decentrato e fra livelli decentrati nella funzione di reciproca utilità
- riduzione dei costi legati ad interventi emergenziali

**Benefit per l'operatore esterno:**

- possibilità di reperire informazioni e dati utili
- stimolo alla crescita intesa come formazione e aggiornamento
- stimolo al confronto e quindi alla creazione di reti e di lavoro di rete
- acquisizione di strumenti per la valutazione del proprio operato e della funzionalità della rete dei servizi
- visibilità

**Settore (inserimento lavorativo, disseminazione, istruzione/formazione, housing, servizi sociali, multidimensionale, altro):**

**servizi sociali – inserimento lavorativo, multidimensionale**

--

Gruppo a rischio (bambini, famiglie, adolescenti, giovani, anziani, senzatetto, povertà estrema, minoranze etniche, immigrati):

famiglie, immigrati, povertà estreme

Target (esperti, persone a rischio di esclusione sociale, giornalisti, settore pubblico/privato, altro):

persone a rischio di esclusione sociale

Durata e budget:

12 mesi - 40.000 €

Perché si può considerare innovativo (500 caratteri):

Utilizzo di strumenti tecnologici per consulenze specialistiche che permettano alla persona in situazione di bisogno di mettersi in contatto diretto con assistente sociale, psicologo, avvocato e altri specialisti direttamente presso gli sportelli comunali tramite webcam. In questo modo il cittadino riceve informazioni e consigli senza spostarsi in altre città ed evitando così di sobbarcarsi altri ulteriori costi.

Redazione di strumenti informativi con la partecipazione diretta dei soggetti portatori di bisogno sul modello dei giornali di strada (The Big Issue – Londra).

Condivisione delle prassi, delle metodologie e degli strumenti per una validazione delle politiche da attivare

Focus geografico (nazionale, regionale, locale, altro):

distrettuale – 13 comuni – 50.000 abitanti

--

**Sede legale:** Comune di Sesto Calende – Ufficio Piano di Zona distrettuale

.....

**Sede operativa:** Comune di Sesto Calende – Ufficio Piano di Zona distrettuale + 13 Comuni del distretto – sportelli sociali di cittadinanza

.....

**Presidente (nome, cognome, e-mail, telefono):** Presidente Assemblea dei Sindaci – Ambito Territoriale di Sesto Calende – Avv. Alessandro Maffioli (sindaco Comune di Vergiate) [pdz@comune.sesto-calende.va.it](mailto:pdz@comune.sesto-calende.va.it)  
0331/928190

**Referente del progetto (nome, cognome, e-mail, telefono):**

dott. Enzo Scudieri - referente area Osservatorio e Comunicazione Ufficio di Piano Ambito territoriale di Sesto Calende –

[enzo.scudieri@ambitosocialesestocalende.it](mailto:enzo.scudieri@ambitosocialesestocalende.it) 0331/928192