

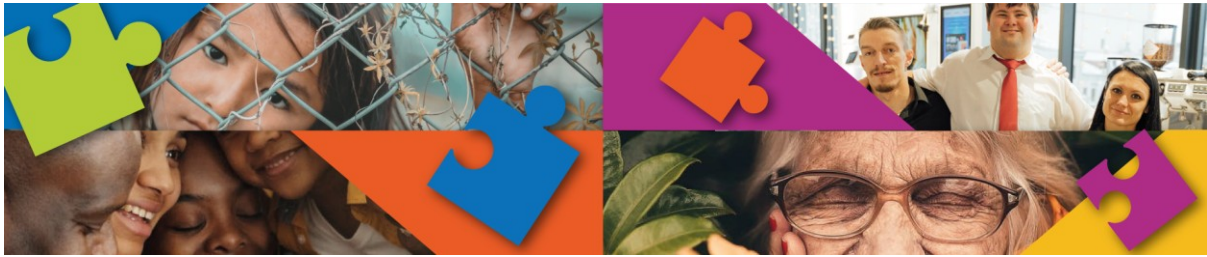
II PARTE

LA GOVERNANCE E GLI STRUMENTI PER LA COSTRUZIONE DEL SISTEMA

CAPITOLO 4

Partecipazione, *governance* territoriale e azioni trasversali

4.1 La promozione del capitale sociale e l'apporto degli ETS alla costruzione del sistema di welfare	175
4.2 – La Rete regionale per l'inclusione sociale	180
4.2.1 – La cabina di regia con gli Ambiti territoriali ed il Tavolo di confronto con le OO.SS.	181
4.3 – Il Sistema informativo sociale regionale	183
4.4 – Azioni sperimentali per la qualificazione del sistema.....	187



4.1 La promozione del capitale sociale e l'apporto degli ETS alla costruzione del sistema di welfare

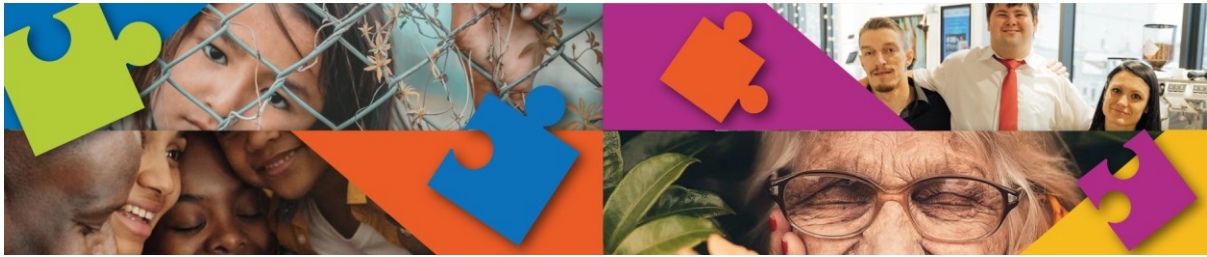
La riforma del Terzo settore in Puglia

Negli ultimi anni molto è cambiato e molto altro sta ancora mutando nel mondo del Terzo Settore in Italia. La Riforma del Terzo Settore è il testo di legge (l.n. 106/2016) che riordina tutto il mondo del no Profit, ridisegnanone i profili identitari e creando la nuova figura degli Enti del Terzo Settore (ETS). Il Codice del Terzo Settore (D.lgs.117/17 e smi.) che, assieme ai decreti attuativi, mette assieme, rivedendole e aggiornandole, tutte le norme del settore, introduce sostanziali novità tra cui il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), i nuovi rapporti con la pubblica amministrazione e l'acquisizione della personalità giuridica, nuove disposizioni fiscali e in materia di trattamento delle risorse umane e molto altro ancora.

Per passare dai pronunciamenti di principio delle leggi, alle pratiche amministrative, per sostenere le associazioni e i Comuni in questo complesso percorso che vede impegnati associazioni ed enti locali per molto tempo, la Regione Puglia ha messo in atto una serie di azioni che di seguito si riassumono.

Il Tavolo regionale per l'attuazione della riforma del Terzo settore

Nel luglio 2017, prima ancora che fosse pubblicato il Codice del Terzo Settore, venne convocata una prima riunione per discutere i contenuti del Codice di imminente pubblicazione. Da quel primo incontro nacque il Tavolo regionale per l'attuazione della Riforma del Terzo Settore di cui fanno parte Forum Terzo Settore, tutti i Centri di Servizio al Volontariato, le reti di associazioni maggiormente rappresentative sul territorio regionale. Il tavolo ha una doppia componente, in sede politica e tecnica, e ha il compito di governare, rispettivamente con indirizzi e strumenti, la riforma in Puglia. Istituito poi formalmente nel gennaio 2018 (A.D. 12/2018), il Tavolo ha supportato il lavoro di associazioni e Comuni con quattro circolari, la prima per gestire la fase transitoria delle modifiche richieste dalle leggi nazionali, la seconda per fornire indirizzi puntuali nelle modifiche statutarie per la trasformazione in ETS delle associazioni già operanti e attive in Puglia, la terza per fornire raggugli tecnici sulla gestione immediatamente precedente la tras migrazione nel RUNTS, la quarta per governare le fasi contemporanee di operatività del RUNTS con le pendenze istruttorie derivanti dalle procedure di iscrizione nei vecchi registri regionali. Le circolari sono anche supportate da strumenti operativi come ad esempio le Linee Guida regionali per gli adeguamenti statutarie, dotate altresì degli schemi di statuto, modelli da adottare, proprio al fine di facilitare il compito a tutti gli addetti ai lavori. Il Tavolo regionale, luogo di co-programmazione, ha altresì l'ambizioso compito di provare a riscrivere la normativa pugliese



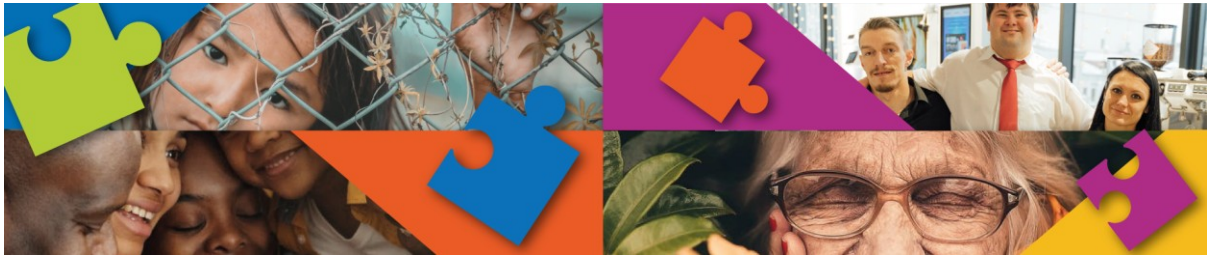
in tema di Terzo Settore, una sorta di Codice regionale del Terzo Settore, che sia adeguato ai dettati normativi nazionali e tracci le linee unitarie per comporre il profilo di questo variegato mondo, il Terzo Settore. Ha avviato, di concerto con l'ufficio legislativo del Consiglio regionale, una attenta ricognizione di tutte le norme regionali che impattano sugli enti di terzo settore e che, alla luce della nuova normativa nazionale, necessitano di adeguamento o abrogazione.

La sfida della co-programmazione e della co-progettazione in Puglia

All'indomani del Codice del Terzo settore, della sentenza n. 131 del 26 giugno 2020 della Corte costituzionale e del Decreto ministeriale 31 marzo 2021 n. 72, non è più rinviabile il ripensamento e la riorganizzazione dei rapporti tra pubblica amministrazione ed enti del terzo settore. Non sono poche le sperimentazioni già praticate in Puglia in tema di co-progettazione: dall'ambito delle responsabilità familiari, a quello della rigenerazione urbana degli spazi, all'antimafia sociale, lo strumento della coprogettazione tenta di fare leva su comunità consapevoli e rese tali anche dall'agire integrato tra tutti gli attori, Enti locali, Servizi socio-sanitari, Terzo Settore, in tutte le sue molteplici forme, Forze dell'ordine, categorie professionali, imprese. Un welfare innovativo e realmente generativo di capitale sociale, non può più prescindere da un nuovo modello di cooperazione che, mentre supera il "paradigma bipolare" della tradizionale distinzione tra pubblico e privato, propone un modello di collaborazione che parifica l'apporto degli enti di terzo settore e quello della pubblica amministrazione, nella regolazione della cosa pubblica. Probabilmente il Codice del Terzo Settore e i conseguenti atti che ne sono discesi rappresentano, per una volta, una fuga in avanti del legislatore rispetto ad un processo culturale che ancora fatica ad attuarsi. In questa direzione devono essere profusi impegno e sforzi dell'amministrazione regionale: investire risorse, informazione, comunicazione e buone pratiche nella direzione dell'amministrazione condivisa. Al contempo, regolamentare, a livello regionale, gli istituti della co-programmazione, della co-progettazione, del convenzionamento, dell'accreditamento (artt.55-57 del Codice del terzo Settore) può, specularmente rispetto a quanto già avvenuto per il livello nazionale, indurre un'accelerazione del processo culturale nella direzione dell'amministrazione condivisa.

Programmi regionali per il sostegno e lo sviluppo del terzo settore pugliese

Il Programma regionale "PugliaSocialeIN", approvato con DGR 2274/2017, integra tutte le azioni che l'Amministrazione regionale ha posto in essere nel periodo 2017-2020 per promuovere un contesto favorevole all'innovazione sociale e allo sviluppo dell'economia sociale, ricercando e attivando soluzioni innovative e risposte nuove alle domande di benessere e qualità della vita delle persone, delle organizzazioni e delle comunità locali.

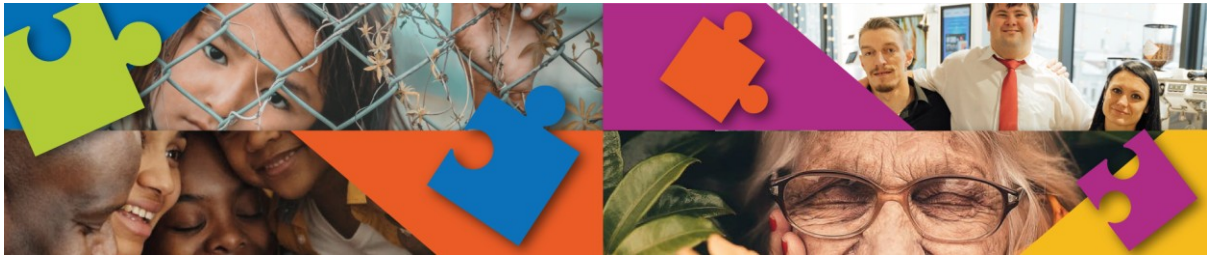


L'innovazione sociale, che rappresenta una leva per lo sviluppo di nuove aree di business, di nuove piattaforme integrate di servizi, di nuove opportunità di inclusione e di attivazione, di rigenerazione di contesti urbani e di patrimonio immobiliare, è da considerare, dunque, trasversale ai diversi settori di attività economica, tradizionali e del terziario avanzato, e diventa con PugliaSocialeIN la chiave di definizione di nuove prospettive di investimento e di nuove opportunità di imprese e di business, specificamente di social business.

La Regione Puglia ha sottoscritto, a partire dal 2017, quattro Accordi di Programma con il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, con una dotazione finanziaria che va da un minimo di 1.4 milioni di euro a un massimo di 1,9 circa per ciascuna annualità in favore di Organizzazioni di volontariato e Associazioni di promozione sociale iscritte nei rispettivi regionali, a cui di recente sono state aggiunte anche le Fondazioni di Terzo Settore, per sostenere azioni innovative, generative di capitale sociale. A queste risorse si aggiungono ulteriori fondi a sostegno delle associazioni con lo scopo di supportare gli enti per far fronte alla crisi pandemica. Il programma regionale che sostiene e promuove le azioni degli Enti di Terzo Settore si chiama PugliaCapitaleSociale, giunto nel 2021, alla terza edizione. Ha un radicamento molto importante l'art. 118 ultimo comma della nostra Costituzione che prevede che per effetto del principio di sussidiarietà, Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscano l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli o associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà. Il programma avviato nel 2018 ha finanziato progetti fino a 20.000,00 euro PugliaCapitaleSociale 2.0 (A.D. 633/2018 Avviso 1-2018).

Nel marzo 2021, la giunta regionale ha approvato il nuovo programma regionale PugliaCapitaleSociale 3.0 che investe sul territorio 8,6 milioni di euro in favore di associazioni di promozione sociale e organizzazioni di volontariato e fondazioni di terzo settore. Si tratta di un programma finalizzato allo sviluppo della cittadinanza attiva, alla promozione del welfare di comunità, per sostenere e consolidare le forme di collaborazione tra le reti locali, orientate alla promozione della cittadinanza attiva e alla tutela dei beni comuni. Vuole incentivare, a livello regionale, lo svolgimento di attività di interesse generale promosse dalle organizzazioni di volontariato e dalle associazioni di promozione sociale e Fondazioni di terzo settore e, al contempo prevede la concessione e l'erogazione di contributi alle associazioni per fronteggiare la gravissima situazione di difficoltà nella quale si sono trovate le organizzazioni che hanno dovuto sospendere o, al contrario, implementare le proprie attività nel corso del 2020, per effetto delle disposizioni legate all'esigenza di contenere la diffusione del contagio da COVID-19.

Due le linee di finanziamento, una prima linea (Linea A) scommette sulla capacità delle organizzazioni di terzo settore di produrre capitale sociale, adottando modalità innovative nelle comunità di appartenenza. I progetti devono prevedere, quindi, azioni e interventi di



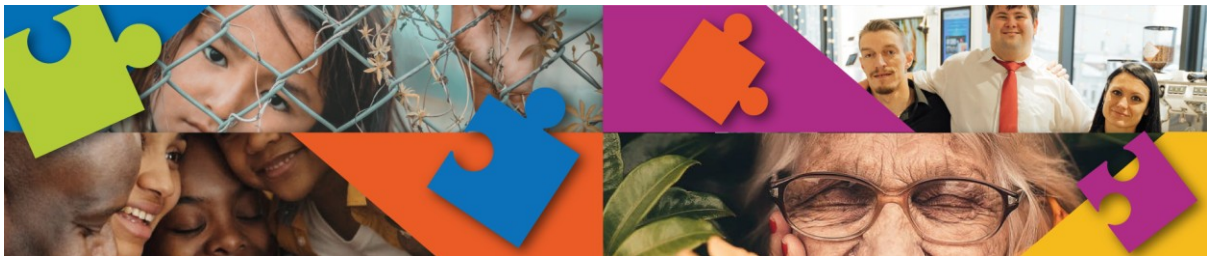
cittadinanza attiva, nei quali sia chiaramente esplicitato il valore sociale e il carattere innovativo delle iniziative proposte, sia rispetto alle opportunità di consolidamento delle organizzazioni proponenti, sia rispetto all'impatto sociale nelle comunità in cui esse operano. Ciascun progetto può ricevere un contributo finanziario regionale nella dimensione massima di Euro 40.000,00 e in ogni caso la quota di finanziamento regionale non può superare il 90% del costo totale ammissibile del progetto approvato. La restante quota parte del costo totale ammissibile del progetto approvato (cofinanziamento), pari almeno al 10% resta a carico dei soggetti attuatori, siano essi il soggetto capofila o eventuali partner di progetto.

Con la seconda linea (Linea B), la Regione Puglia intende sostenere le attività ordinarie delle associazioni che nel corso del 2020 e del primo semestre del 2021, per effetto delle disposizioni legate all'esigenza di contenere la diffusione del contagio da COVID-19, hanno faticato ad avere continuità. La finalità è altresì quella di sostenere le attività degli enti volte a fronteggiare le emergenze sociali ed assistenziali determinate dall'epidemia di COVID-19, che un ruolo rilevante hanno avuto nella tenuta di moltissime comunità locali. Il rimborso è riconosciuto nella misura massima del 80% delle spese effettivamente sostenute e documentate, considerate ammissibili, e comunque entro il limite massimo di 8.000,00 euro per ciascun richiedente.

L'Ufficio regionale del RUNTS

Il registro unico nazionale del terzo settore (RUNTS), divenuto operativo dal 23 novembre 2021, è una delle più importanti novità previste dal Codice del Terzo settore e lo strumento che renderà in gran parte attuativa la Riforma. Il decreto n. 106 del 15 settembre 2020 prevede 40 articoli che disciplinano il funzionamento del Registro che sostituirà gli attuali registri regionali, in particolare le procedure di iscrizione e cancellazione degli enti, la loro migrazione da una sezione all'altra, la tipologia di documenti da presentare per l'iscrizione, la modalità di deposito degli atti e di trasmigrazione degli enti, le regole di gestione del registro e il funzionamento dei relativi uffici, le modalità di comunicazione con il Registro delle imprese. Il Registro unico nazionale del Terzo settore si comporrà delle seguenti sezioni (art. 46, c.1 del Codice del Terzo settore):

- Organizzazioni di volontariato (Odv) (artt. 32 a 34 del Codice);
- Associazioni di promozione sociale (Aps) (artt. 35 e 36 del Codice);
- Enti filantropici (artt. 37 a 39 del Codice);
- Imprese sociali, comprese le cooperative sociali. Per tali enti l'iscrizione nel Registro imprese soddisfa in automatico l'iscrizione nel Runts;
- Reti associative (art. 41 del Codice);
- Società di mutuo soccorso, (artt. da 42 a 44 del Codice);



- Altri enti del Terzo settore, a cui saranno iscritti gli enti che presentano le caratteristiche di cui all'art. 4 del Codice del Terzo settore, diversi da quelli elencati nei punti precedenti.

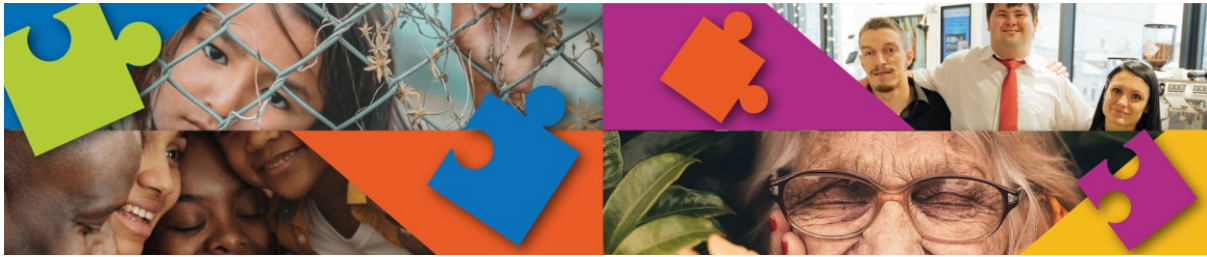
La competenza in relazione alla generalità degli enti spetta agli Uffici regionali o provinciali sul cui territorio l'ente ha sede legale; fanno eccezione le reti associative, per le quali sarà competente l'Ufficio statale del RUNTS, anche qualora la rete sia iscritta ad un'altra sezione del registro e le imprese sociali, la cui competenza spetta al Registro imprese.

In Puglia nel giugno 2019 è stato istituito (A.D. 554/2019) l'Ufficio regionale del Registro unico nazionale del Terzo Settore (art. 45 del D.lgs. 117/17 e s.m.i.).

La Delibera di Giunta regionale n. 1147 del 07/07/2021 ha investito notevoli risorse per l'implementazione, l'organizzazione e la gestione dell'Ufficio regionale del RUNTS in accordo con l'Agenzia regionale per la tecnologia e l'innovazione, ARTI. Nell'agosto 2021 Regione Puglia e Agenzia regionale ARTI hanno sottoscritto un Accordo di cooperazione ai sensi dell'art. 15 della legge 241/90. La DGR 1147/2021, nel definire il modello operativo dell'Ufficio regionale del RUNTS, ha rivisto interamente il modello organizzativo e il procedimento istruttorio di iscrizione di associazioni di promozione sociale e organizzazioni di volontariato nei registri regionali. Infatti il procedimento di iscrizione nei registri regionali, prevedeva il coinvolgimento dei Comuni rispetto a una porzione di istruttoria. Il nuovo modello organizzativo prevede un investimento delle sedi distaccate degli uffici regionali, le unità operative distaccate (in sigla UOD), sia con il personale già in carico agli uffici, sia con le nuove professionalità a supporto delle competenze preesistenti e derivanti dall'accordo con l'Agenzia ARTI. L'indirizzo fornito dalla DGR n. 1147/2021 è chiaro: operare un decentramento in favore di una prossimità ai territori, per ridurre la distanza tra i nuovi adempimenti della Riforma e del Registro e gli enti del terzo settore. L'ufficio regionale del RUNTS, pur operando in maniera coordinata su tutto il territorio regionale, è collocato nelle sedi di Lecce (per gli enti delle province di Lecce, Brindisi e Taranto), di Bari (per gli enti della provincia di Bari) e di Foggia (per gli enti delle province di Foggia e BAT).

L'acquisizione della personalità giuridica

Nelle more dell'operatività del RUNTS, la Regione Puglia ha innovato la procedura per l'acquisizione della Personalità giuridica, adeguandola alla nuova normativa nazionale. Sono state redatte le Linee Guida per l'acquisizione della personalità giuridica, dotandole degli schemi necessari per facilitare il compito di associazioni e Fondazioni (DGR 1773/2018). Dal 23 novembre 2021, con l'operatività del RUNTS, l'acquisizione della personalità giuridica per gli enti di terzo settore, avviene per il tramite del Registro Unico Nazionale del Terzo settore, per tutti quegli enti che intendano iscriversi al Registro e al contempo acquisire la personalità giuridica. Le procedure previste con la delibera di giunta regionale n. 1773/2018



rimangono valide e praticabili per quegli enti che intendano acquisire la personalità giuridica senza tuttavia essere iscritti nel RUNTS.

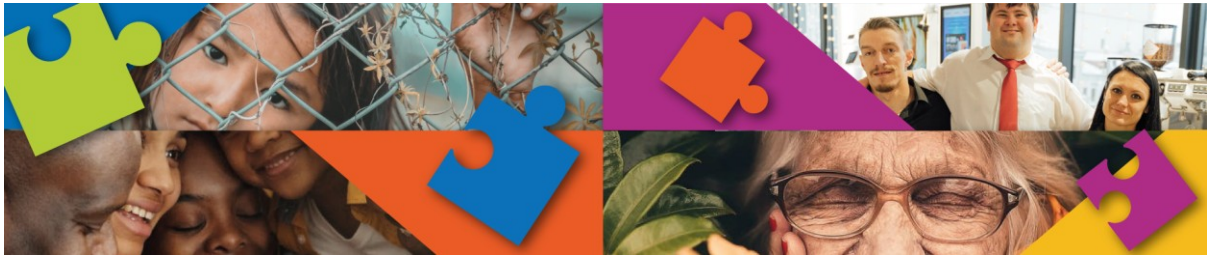
4.2 – La Rete regionale per l’inclusione sociale

L’articolo 21 del decreto legislativo 15 settembre 2017, n. 147 ha istituito la **Rete della protezione e dell’inclusione sociale** quale organismo di coordinamento del sistema degli interventi e dei servizi sociali di cui alla legge n. 328 del 2000, articolato in tavoli regionali e a livello di Ambito territoriale.

Fermo restando quanto già indicato in proposito nel precedente capitolo 3 rispetto alle forme in cui occorrerà articolare tale organismo a livello di Ambito territoriale, nelle righe che seguono si prova a definire la strutturazione dei medesimi organismi a livello regionale.

Al fine di ottemperare al dettato normativo e nel condividere le finalità e le utilità che simili organismi possono apportare alle varie fasi di programmazioni delle policy in materia di welfare ed inclusione sociale, si intende replicare tale modello anche in Puglia, attraverso l’istituzione, nel corso del primo anno di vigenza del presente Piano, della **Rete regionale della protezione e dell’inclusione sociale** (anche, eventualmente, attraverso apposite ed opportune modifiche alla L. R. n. 19/2006 ed al R. R. n. 4/2007, in merito alle specifiche previsioni relative agli organismi di concertazione). La stessa ricomprende i rappresentanti delle diverse istituzioni ed organizzazioni attive in materia welfare sul territorio regionale e con le quali le strutture dell’Assessorato e del Dipartimento Welfare della Regione Puglia sono chiamati a confrontarsi stabilmente. Rinviano ad appositi e successivi atti la formale costituzione di tale organismo, è possibile individuare sin d’ora un primissimo elenco non esaustivo di alcuni dei suoi componenti:

- Assessori e Direttori di Dipartimento della Regione Puglia con competenze nelle principali materie oggetto di integrazione con le politiche di welfare (ad es. Salute, Formazione e Lavoro, Politiche abitative, Sviluppo Economico, etc.);
- referenti della Direzione regionale di INPS;
- referenti di ANCI Puglia;
- referenti regionali delle Organizzazioni Sindacali confederali;
- referenti regionali degli organismi più rappresentativi del Terzo Settore;
- referenti regionali di Alleanza contro le povertà;
- referenti degli Ordini professionali di riferimento delle principali professioni sociali;
- referenti di altri organismi operanti in materia;
- altri referenti invitati a singole sedute della rete in base all’ordine del giorno.



Presiede la Rete l'Assessore regionale al Welfare coadiuvato, per l'organizzazione dei lavori, dal Direttore del Dipartimento Welfare e dalla struttura tecnica afferente alle Sezioni comprese nel Dipartimento.

La Rete può essere organizzata al suo interno anche con appositi gruppi tematici di lavoro e prevedere a valle la creazione di specifici **tavoli di confronto e coprogettazione** su particolari e specifiche tematiche o aree di intervento, cui invitare di volta in volta gli stakeholders interessati. Tutti gli organismi ed i tavoli di confronto istituiti negli scorsi anni in base a precise disposizioni normative e/o regolamentari o previsti dai diversi documenti di programmazione o, infine, organizzati secondo prassi consolidate di lavoro e confronto con i diversi stakeholders di riferimento in materia di welfare ed inclusione dovranno rientrare nella cornice unica rappresentata dalla Rete, ascrivendosi al novero dei citati **tavoli di confronto e coprogettazione**.

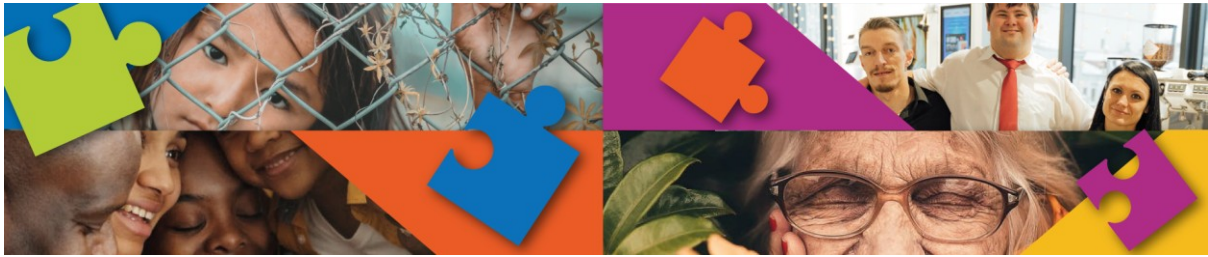
La Rete provvederà ad elaborare linee di indirizzo non vincolanti negli specifici campi d'intervento delle politiche afferenti al sistema degli interventi e dei servizi sociali e a definire strumenti operativi che possano orientare le pratiche dei servizi territoriali, a partire dalla condivisione delle esperienze, dei metodi e degli strumenti di lavoro, al fine di assicurare maggiore omogeneità nell'erogazione delle prestazioni. Essa formula inoltre proposte e pareri in merito ai principali atti normativi, regolamentari e di programmazione regionale che producono effetti sul sistema degli interventi e dei servizi sociali.

4.2.1 – La cabina di regia con gli Ambiti territoriali ed il Tavolo di confronto con le OO.SS.

Accanto alla **Rete** occorre rilanciare a livello regionale, parimenti, la **Cabina di Regia regionale dei Responsabili degli Uffici di Piano sociale di zona**, coordinata dal Direttore del Dipartimento Welfare, che si riunisce periodicamente per la verifica dello stato di attuazione della programmazione regionale, per il confronto sugli strumenti regionali di regolazione e per la definizione delle modalità attuative degli indirizzi nazionali e regionali di settore.

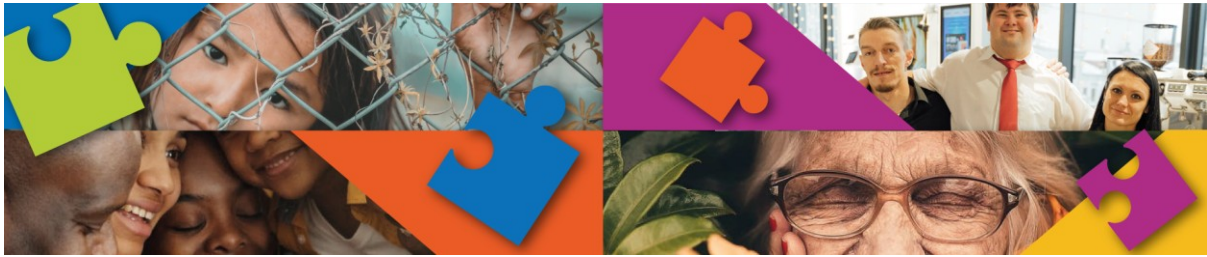
La Cabina di Regia si compone di tutti i Responsabili degli Uffici di Piano sociale di zona, di un rappresentante del Direttivo di ANCI Puglia, di un rappresentante per ciascuna Organizzazioni Sindacali confederali più rappresentative e dei referenti regionali delle organizzazioni di rappresentanza del terzo settore.

Il Direttore del Dipartimento è coadiuvato nella sua funzione dalla struttura tecnica regionale afferente alle Sezioni del Dipartimento.



In relazione all'ordine del giorno di ciascuna riunione, la partecipazione alla Cabina di Regia regionale è aperta ai Direttori Generali delle ASL o loro delegati e/o ai rappresentanti di altre Amministrazioni pubbliche ed Organizzazioni del privato sociale interessate per competenza.

Oltre alla **Rete** ed alla **Cabina di regia**, continua ad operare quale organismo stabile di concertazione e condivisione il **Tavolo di confronto con le OO.SS.**, quale strumento stabile di interlocuzione tra l'Amministrazione Regionale e le Organizzazioni Sindacali confederali (referenti welfare delle segreterie regionali e referenti della componente dei pensionati) il cui compito sarà quello di monitorare costantemente l'efficacia degli interventi ricompresi nel sistema di welfare regionale, a partire dall'attuazione dei LEPS e delle priorità di intervento definite come Obiettivi di servizio dal presente Piano, senza tralasciare la costante attenzione al rispetto ed alla qualità del lavoro in ambito sociale ed alla tutela dei diritti delle fasce più fragili della popolazione pugliese.



4.3 – Il Sistema informativo sociale regionale

Al fine di rendere intellegibile quanto previsto a livello regionale in merito al SISR, in questa sede si ritiene utile partire dallo scenario nazionale, che negli ultimi anni ha vissuto una profonda e decisa accelerazione in questo particolare contesto operativo.

Il Decreto legislativo n. 147 del 15 settembre 2017, nell'introdurre il Reddito di Inclusione (REI) quale misura nazionale di contrasto alla povertà, ha previsto l'istituzione del Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali (SIUSS) allo scopo di:

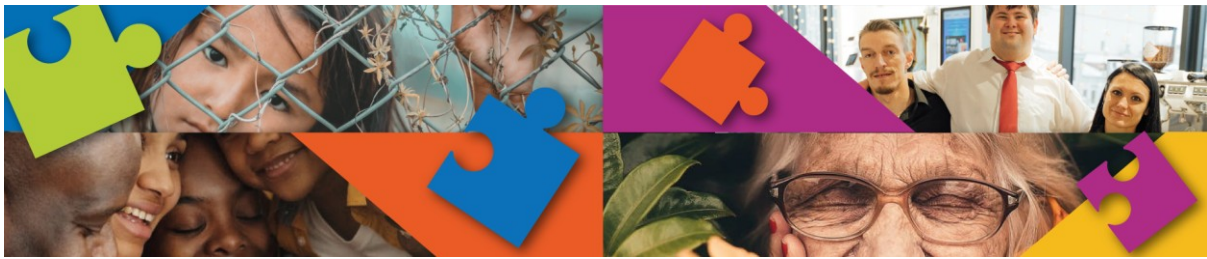
- assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali e delle prestazioni erogate dal sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e di tutte le informazioni necessarie alla programmazione, alla gestione, al monitoraggio e alla valutazione delle politiche sociali;
- disporre di una base unitaria di dati funzionale alla programmazione e alla progettazione integrata degli interventi mediante l'integrazione con i sistemi informativi sanitari, del lavoro e delle altre aree di intervento rilevanti per le politiche sociali, nonché con i sistemi informativi di gestione delle prestazioni già nella disponibilità dei comuni.

Il SIUSS, che integra e sostituisce il Sistema Informativo dei Servizi Sociali (SISS) previsto dall'art. 21 della Legge n. 328/2000 e il Casellario dell'Assistenza di cui all'art. 13 del Decreto legge n. 78/2010, convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 122/2010, è stato articolato nelle seguenti componenti:

1. Sistema informativo delle prestazioni e dei bisogni sociali, a sua volta articolato in:
 - banca dati delle prestazioni sociali;
 - banca dati delle valutazioni e progettazioni personalizzate;
 - piattaforma digitale del Reddito di cittadinanza per la gestione dei Patti per l'inclusione sociale (GePI);
 - sistema informativo dell'ISEE, di cui all'art. 11 del d.p.c.m. n. 159 del 2013.
2. Sistema informativo dell'offerta dei servizi sociali (SIOSS), a sua volta articolato in:
 - banca dati dei servizi attivati;
 - banca dati delle professioni e degli operatori sociali.

Il Sistema informativo delle prestazioni e dei bisogni sociali è organizzato su base individuale. I dati sono raccolti, conservati e gestiti dall'INPS e resi disponibili al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, anche attraverso servizi di cooperazione applicativa. Essi sono trasmessi all'INPS dai Comuni e dagli Ambiti territoriali, anche per il tramite delle Regioni e delle Province Autonome, e da ogni altro ente erogatore di prestazioni sociali.

Il Sistema informativo dell'offerta dei servizi sociali (SIOSS), istituito dal Decreto Ministeriale 103 del 22 agosto 2019, assicura una compiuta conoscenza della tipologia,



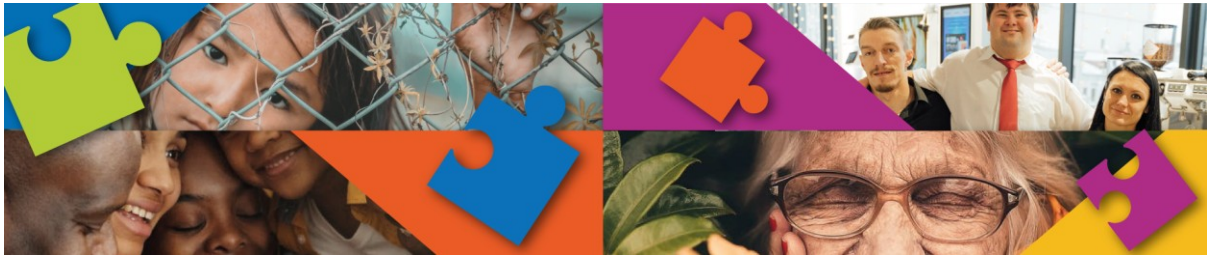
dell'organizzazione e delle caratteristiche dei servizi attivati. I dati sono raccolti, conservati e gestiti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e sono acquisiti tramite l'applicativo SIOSS, presente all'interno del portale Servizi Lavoro e messo a disposizione dei referenti degli Ambiti territoriali, delle Regioni e Province autonome. Il SIOSS raccoglie anche i dati sugli Assistenti sociali a tempo indeterminato - Legge n. 178/2020 (Legge di bilancio per il 2021), articolo 1 commi 797-804.

Il processo di costruzione del Sistema Informativo nazionale è lungo e non facile, anche perché sconta il ritardo nell'omogeneizzazione e nel raggiungimento di una nomenclatura unica dei Servizi e degli interventi a livello nazionale, nonché livelli di alimentazione anche a livello regionale non omogenei. Le procedure di rilevazione e trasmissione dei dati si sono, anche sui singoli territori, differenziate: ad oggi si registra infatti anche la presenza di un buon numero di Ambiti che effettuano l'estrazione di flussi da applicativi come la cartella sociale.

In questo scenario di riferimento, gli uffici regionali non hanno trovato difficoltà a creare le condizioni ottimali per ottemperare al meglio a quanto richiesto dalla normativa nazionale di riferimento, a causa della preesistente presenza di un Sistema informativo sociale regionale, già attivo ed operante da molti anni. In Puglia, infatti, esso aveva già una propria storia e un proprio inquadramento normativo:

A. la Legge Regionale n. 19 del 10 luglio 2006 (legge di riferimento per la disciplina del welfare pugliese dopo la L. 328/2000 e la riforma del Titolo V della Costituzione) aveva già previsto:

- all'art. 9 che la Regione approvi il Piano Regionale delle Politiche Sociali su base triennale anche per dare indirizzi in riferimento ai bisogni del territorio e le priorità di intervento, monitorati all'interno del Sistema Informativo Sociale Regionale attraverso un set minimo di indicatori per il monitoraggio dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità dei servizi erogati con i Piani sociali di zona, anche promuovendo l'uso della Relazione Sociale a livello di Ambito territoriale ed a livello regionale;
- all'art. 13 che la Regione, nell'ambito del Sistema informativo dei servizi sociali di cui all'articolo 21 della legge 8 novembre 2000, n. 328, istituisca il Sistema informativo regionale dei servizi socio-assistenziali (SISR) quale strumento per la tempestiva acquisizione dei dati e delle informazioni necessarie alla conoscenza dei bisogni sociali finalizzata alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali;
- all'art. 14 che l'Osservatorio regionale delle politiche sociali (ORPS), istituito presso l'Assessorato al Welfare, promuova, coordini e realizzi le azioni di monitoraggio sul



sistema di offerta dei servizi sociali, sulla domanda di servizi, sulla spesa sociale della Regione e degli Enti locali;

B. la Legge Regionale n. 29 del 24 luglio 2017 e ss.mm.ii., istitutiva dell'Agenda Regionale per la Salute e il Sociale (A.Re.S.S.), prevede, alla lettera i dell'art. 3, che l'Agenda svolga "attività di coordinamento e gestione dell'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali", declinando nello specifico tali attività nell'atto aziendale come "attività di supporto alle attività di coordinamento e gestione dell'Osservatorio Sociale Regionale";

Ciò ha permesso alla Giunta Regionale, con propria Deliberazione n. 1704 del 28 ottobre 2021, di ridisegnare il sistema adeguandolo alle nuove esigenze dettate dalla riforma nazionale. In questo contesto, il sistema informativo sociale regionale (SISR) rappresenta lo strumento principale di azione dell'Osservatorio sociale regionale (OSR) e si alimenta attraverso tre canali principali:

1. i flussi di dati ed informazioni che provengono dal "sistema di offerta" territoriale;
2. i dati e le informazioni sullo stato della domanda sociale e dei bisogni che emergono dal territorio;
3. i dati di contesto che consentono di inquadrare e leggere al meglio i trend di domanda ed offerta di cui a precedenti punti.

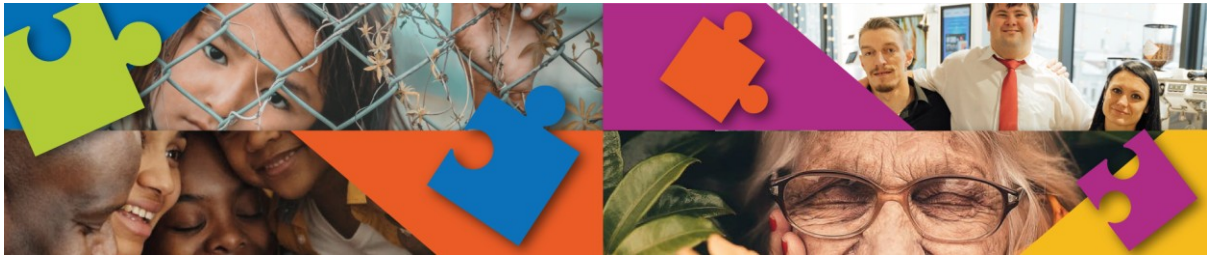
I flussi di offerta sono più definiti e stabili perché si alimentano costantemente attraverso la stessa implementazione sul territorio del sistema di welfare regionale. In particolare sono identificabili tre flussi distinti di dati ed informazioni derivanti da tale sistema:

- A. il flusso proveniente dagli Ambiti territoriali (sia dalla definizione ed implementazione dei Piani sociali di zona che dall'azione complessiva di tutti i servizi e le strutture attive sul territorio regionale definite come Unità di Offerta pubbliche e/o private autorizzate al funzionamento ai sensi del Regolamento Regionale n. 4/2007 e ss.mm.ii. ed iscritte al relativo Registro regionale);
- B. il flusso informativo riferito all'implementazione di specifiche politiche condotte a "regia regionale" (Reddito di Dignità, Assegno di cura per la non autosufficienza, Pro.V.I., etc.);
- C. il flusso informativo che deriverà dall'implementazione del RUNTS.

I dati sul sistema di offerta devono necessariamente essere completati da informazioni riguardanti i bisogni e la domanda sociale (ricavati attraverso ricerche ed indagini socio statistiche condotte ad hoc su particolari fenomeni sociali emergenti) e da dati di contesto, a partire da quelli sociodemografici, ricavati con costanza dalle fonti statistiche ufficiali (Istat, Banca d'Italia, Inps, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, etc.).

Alla luce di quanto sinora esposto, la definizione dell'Osservatorio Sociale Regionale consentirà di ottenere:

- un Datawarehouse strutturato e costantemente aggiornato del sistema di offerta;

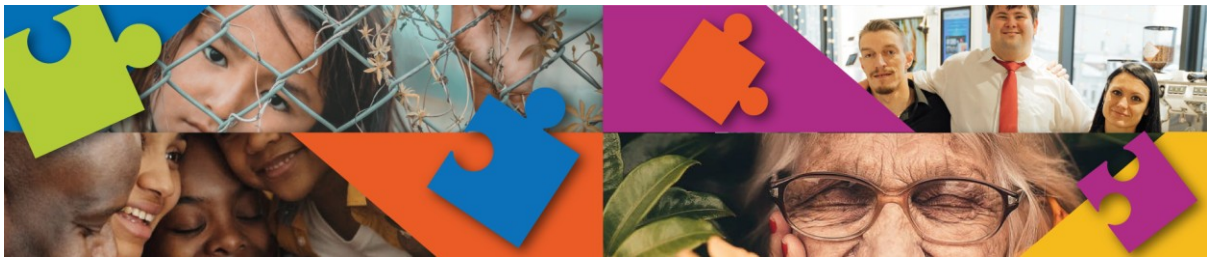


-
- una serie di prodotti di analisi ed approfondimento;
 - il supporto a tutti i decision making, regionali e territoriali;
 - il supporto agli Ambiti territoriali sociali per l'assolvimento dei debiti informativi nazionali;
 - la creazione di un patrimonio di conoscenze a disposizione dell'intero sistema regionale che dovrebbe consentire maggiore partecipazione, più efficiente programmazione e monitoraggio ed un complessivo innalzamento del livello di qualità dei servizi e delle prestazioni sociali erogate.

E' indubbio come tali strumenti possano, se ben operati, contribuire all'implementazione complessiva del sistema. Nel corso di tutti gli incontri di concertazione realizzati nel territorio pugliese in funzione di ascolto propedeutico alla redazione del presente documento, è infatti emersa con forza l'esigenza di dedicare maggiore attenzione, a partire dal livello di Ambito, all'analisi dei fabbisogni e della domanda sociale, nonché a compiere passi in avanti in direzione di una maggiore efficacia del Sistema Informativo, della qualità e dell'attendibilità dei dati rilevati e, allo stesso tempo, alla semplificazione dell'attività di alimentazione delle banche dati, da raggiungersi attraverso una certa alfabetizzazione statistica e la riduzione del tempo di lavoro da dedicarvi, grazie all'attuale possibilità di impiego di sistemi informatici interoperativi con importanti potenzialità tecnologiche.

Il patrimonio da acquisirsi è peraltro importantissimo anche per far in modo che determinati ATS siano inclusi nelle iniziative che potranno essere messe a punto e realizzate solo dopo aver acquisito le necessarie informazioni, per fornire risposte ai territori utilizzando al meglio le risorse finanziarie disponibili. Tanto è evidentemente ancor più vero in vista della progressiva attuazione dei LEPS e ai fini del monitoraggio degli stessi, per recuperare maggiore omogeneità nell'erogazione di Servizi Sociali anche a livello territoriale.

Da questo punto di vista, il Sistema Informativo regionale si renderà ancora più utile quando le sue potenzialità potranno dispiegarsi compiutamente, andando oltre la mera funzione di rendicontazione dell'offerta, pur importante, ma consentendo l'utilizzo delle informazioni raccolte per capire anche la qualità di quel che viene offerto, le ricadute reali sui cittadini, i rapporti tra domanda e offerta, nonché in funzione di accountability che potrà emergere quando sarà possibile evidenziare la correlazione tra volumi di offerta, qualità della stessa e spesa sostenuta, garantendo al tempo stesso la diffusione e l'accessibilità dei dati ai portatori di interesse.



4.4 – Azioni sperimentali per la qualificazione del sistema

Gli Empori solidali: strumento innovativo di contrasto alla povertà. Un'ipotesi di lavoro per i comuni capoluogo

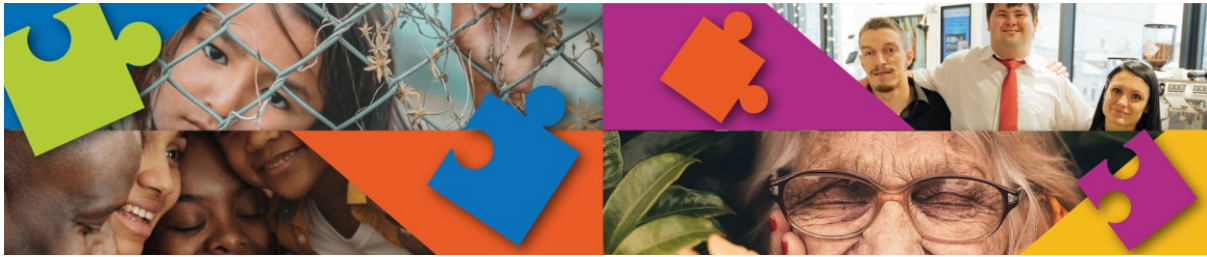
Come già accennato nel paragrafo 2.5, con legge regionale 18 maggio 2017, n. 13, “Legge di recupero e riutilizzo di eccedenze sprechi alimentari e prodotti farmaceutici” la Regione Puglia ha inteso disciplinare il complesso delle attività rivolte a tutelare le fasce più deboli della popolazione e incentivare la riduzione degli sprechi, riconoscendo, valorizzando e promuovendo l’attività di solidarietà e beneficenza finalizzata al recupero e alla redistribuzione delle eccedenze di prodotti alimentari e farmaceutici in favore delle persone in stato di povertà o grave disagio sociali tutela e promozione del diritto al cibo, con un pieno recepimento delle finalità di cui alla Legge 19 agosto 2016, n. 166.

Nel contesto sopra descritto, la Regione Puglia ha adottato l’avviso pubblico per il finanziamento agli ambiti territoriali sociali di progetti per il rafforzamento delle reti locali per il contrasto agli sprechi alimentari e farmaceutici e il recupero delle eccedenze, in attuazione della l.r. n. 13/2017, per il triennio 2021-2023.

Con il presente Piano regionale, in continuità con quanto realizzato, e descritto sin qui, si intende orientare gli Ambiti Territoriali Sociali verso la progettazione e realizzazione di Empori Solidali, almeno nei Comuni capoluogo di provincia.

Gli Empori solidali si propongono di sostenere singole persone e nuclei familiari che si trovano in una condizione di difficoltà economica, prevalentemente legata allo stato di disoccupazione o alla perdita del lavoro. Si affiancano e collaborano con le diverse iniziative di sostegno già esistenti sul territorio, e intendono porsi come ulteriore opportunità – in rete con le realtà già esistenti – per costituire una risorsa a favore delle persone e delle famiglie che, colpite dalla crisi, rischiano di scivolare nella povertà, ma che intendono spendere competenze e capacità per intraprendere percorsi di autonomia e responsabilizzazione. Insieme ad un sostegno tangibile nella gestione del budget familiare - costituito dalla possibilità di fare la spesa gratuitamente - si propongono di fornire consulenza, indirizzo e sostegno rispetto alle contingenti situazioni di bisogno, incoraggiando la diffusione di una cultura del consumo consapevole, la riduzione dello spreco ed evitando l’instaurarsi di meccanismi di dipendenza dai Servizi.

Le sperimentazioni che si proveranno ad attivare riguardano una concezione di “Emporio” non soltanto come uno spazio di “distribuzione materiale”, ma come un luogo di incontro, ascolto e accoglienza, che vuole sensibilizzare l’intera comunità su un progetto di scelta consapevole di giustizia sociale. La loro presenza garantirebbe un supporto capillare, incentivando modelli territoriali virtuosi tramite la sensibilizzazione e la promozione della responsabilità sociale.



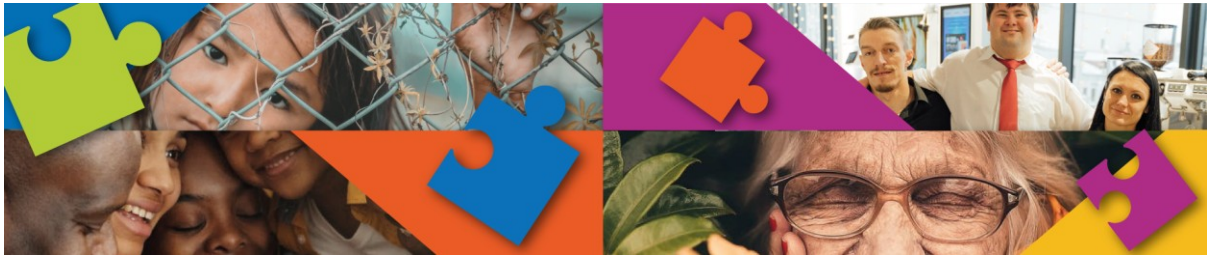
Da questo punto di vista, l'intervento non può prescindere dal coinvolgimento dei soggetti del Terzo settore, poiché:

- hanno un'approfondita esperienza nell'entrare in relazione con i soggetti più fragili ed emarginati, che spesso non conoscono né utilizzano i canali ufficiali di richiesta d'aiuto, ma preferiscono il contatto con gli operatori informali o i volontari;
- possono mettere in campo una capacità di intervento immediata e qualificata, in grado di agire in tempi brevi (se necessario anche in via d'urgenza) e anche con metodi e tecniche specifiche per contrastare situazioni contingenti di difficoltà di vario tipo (sanitarie, psicologiche, sociali, economiche);
- sono inseriti in una rete di rapporti di collaborazione, formali e informali, con i soggetti pubblici e privati del territorio, istituzioni comprese, alle quali eventualmente indirizzare le persone in difficoltà con le quali entrano in contatto, facilitando loro l'accesso ai servizi e la presa in carico da parte degli operatori deputati;
- conoscono il territorio nel quale intervengono e sono riconosciuti quali punti di riferimento a cui rivolgersi, svolgendo una funzione di "antenna sociale" e di cassa di risonanza anche verso le istituzioni pubbliche;
- le azioni realizzate dal Terzo settore producono effetti che vanno oltre il termine del progetto e l'esaurimento delle risorse economiche, perché l'impegno nelle attività progettuali si mantiene in termini di costruzione e cura delle relazioni di collaborazione sul territorio, di individuazione e sperimentazione di buone prassi, di stimolo alla partecipazione in prima persona alle attività sia da parte dei beneficiari delle azioni, sia da parte della comunità coinvolta, generando il cosiddetto capitale sociale che si sostanzia nel ricucire e rafforzare i legami e le relazioni collettivi, che fanno crescere la coesione sociale nelle comunità.

A livello regionale, con il presente Piano si intende quindi perseguire l'obiettivo della creazione di una "Rete regionale pugliese degli Empori Solidali" con la finalità di creare sinergie e collaborazioni da tradurre in accordi stabili e operativi, così da seguire linee programmatiche condivise.

Azioni inclusive nel post-pandemia: strumenti per contrastare il "digital divide"

Il digital divide è il divario digitale che c'è tra chi ha accesso a internet e agli strumenti tecnologici e chi non ce l'ha. Esso è quindi una forma di disuguaglianza sociale che consiste nell'esclusione di una parte della società dai benefici derivanti dal progresso tecnologico e dall'innovazione. Il divario digitale presenta una struttura bidimensionale. Per un verso, esso attiene ad una dimensione cognitiva: presuppone l'assenza di conoscenza informatiche minime da parte del cittadino. Per altro verso, invece, esso si rivela in una carenza di tipo



infrastrutturale connessa alla mancanza di strumenti necessari a consentire un'efficace navigazione.

Il DESI 2020 - l'indice di digitalizzazione dell'economia e della società della Commissione europea - pone l'Italia agli ultimi posti di questa particolare classifica e fornisce il metro dell'impresa che è necessario compiere per arrivare a colmare un ritardo strutturale nelle competenze degli italiani davanti alle opportunità offerte dalla rivoluzione di Internet. Secondo le risultanze del DESI 2020, solo il 74% degli italiani usa abitualmente Internet e il 17% non lo utilizza affatto, anche a causa dell'alto numero di "analfabeti digitali". Riportando le percentuali alla popolazione italiana fra i 16 e i 74 anni, risultano oltre 7,6 milioni di persone che non hanno mai usato internet, 3,5 milioni in più della media europea. E questo spiega anche perché, nonostante il paese si collochi in una posizione relativamente alta nell'offerta di servizi pubblici digitali (e-government), il loro utilizzo rimane scarso. Quanto al dato pugliese, si evidenzia che - stando agli ultimi dati ISTAT - una famiglia pugliese su tre non dispone di accesso a internet a casa.

Tra le categorie più minacciate dall'esclusione digitale ci sono:

- gli anziani (digital divide intergenerazionale);
- le donne non occupate o in particolari condizioni (digital divide di genere);
- gli immigrati (digital divide linguistico-culturale);
- i disabili, le persone detenute e coloro che hanno un basso livello di istruzione, i quali non sono in grado di utilizzare propriamente gli strumenti informatici.

La crisi pandemica ha dimostrato quanto le risorse digitali siano diventate importanti per le nostre economie e come le reti e le connettività, oltre alle competenze digitali di base e avanzate, siano fondamentali per la tenuta e lo sviluppo della nostra società. In tale contesto si sono fatte più evidenti e critiche le conseguenze derivanti dal digital divide.

La Regione Puglia, per superare tale criticità, si è dotata di una legge regionale per la realizzazione di interventi capaci di contrastare e superare ogni forma di divario digitale esistente tra chi ha accesso effettivo alle tecnologie dell'informazione da chi ne è privo per ragioni economiche, culturali, infrastrutturali, per fornire alle famiglie pugliesi più povere occasioni, opportunità per cercare di uscire dalla situazione critica in cui versano attualmente.

Le finalità della L.R. n.32/2021 "Norme in materia di diritto di accesso ad Internet e superamento del digital divide" sono le seguenti:

- erogare contributi per concorrere al pagamento del canone di abbonamento per la rete internet, con particolare riferimento ai nuclei familiari che per condizioni economiche o in quanto residenti in zone a bassa diffusione di banda larga sono più esposti a rischio esclusione digitale;



- incentivare le attività di informazione, sensibilizzazione e formazione dirette a diffondere le competenze digitali di base.

Alla luce di quanto esposto, gli Ambiti territoriali e il Terzo Settore sono chiamati a compiere uno sforzo di progettazione di interventi innovativi, anche di tipo solidaristico, che vadano nella direzione della diminuzione delle disuguaglianze digitali in favore dei soggetti più vulnerabili. A titolo puramente esemplificativo occorrerà realizzare:

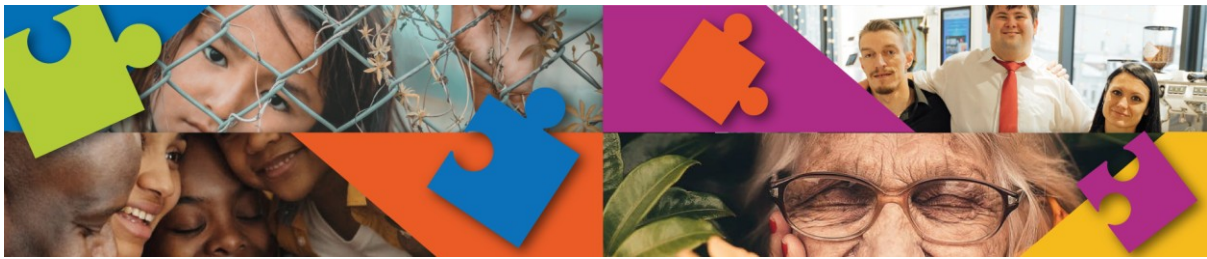
- campagne informative e di sensibilizzazione;
- progetti di solidarietà digitale consistenti nella raccolta e distribuzione di strumenti tecnologici in favore delle categorie più vulnerabili;
- laboratori intergenerazionali di “avvicinamento” alle nuove tecnologie per favorire l’alfabetizzazione digitale e la comunicazione virtuale.

Azioni strategiche per la prevenzione ed il contrasto al fenomeno del gioco d’azzardo patologico (GAP)

Il fenomeno del gioco d’azzardo e la sua dipendenza, rappresentano due temi oggi sempre più sentiti. Innumerevoli sono le conseguenze dirette ed indirette nonché gli effetti collaterali che colpiscono i soggetti affetti da tale dipendenza. Chi entra nel tunnel del gioco d’azzardo patologico (G.A.P.) è di fatto una persona che vive spesso, inconsapevolmente, un forte disagio interiore che trova radici in uno stato di sofferenza e debolezza personale. Questo porta inevitabilmente alla ricerca di qualcosa che possa colmare i vuoti interiori esistenti e, da qui, a incomprensioni, frustrazioni, isolamento e nel tempo, alla distruzione del proprio patrimonio affettivo ed economico fino a sfociare in vere e proprie patologie di natura psichica.

Un’altra importante considerazione riguarda il fatto che esiste un rapporto molto stretto tra ludopatia, sovraindebitamento e usura. Si tratta di una vera e propria emergenza sociale che sta colpendo sempre più anche gli adolescenti e i giovani. Come dimostra l’ultimo report dedicato alla ludopatia stilato da Assoutenti, il periodo del lockdown è stato cruciale: il 40% dei giocatori in quei mesi usciva comunque per giocare in tabaccheria, il 35% dei giocatori ha ridotto le puntate e quasi il 23% ha smesso di giocare, ma un intervistato su tre ha dichiarato di aver aumentato le giocate online, attraverso piattaforme e siti web facilmente accessibili anche quando le sale giochi erano chiuse e l’Italia era totalmente zona rossa. L’11,3% dei giocatori afferma di aver iniziato a giocare online proprio durante l’isolamento, ricorrendo a poker, slot machine virtuali e scommesse sportive online. Le conseguenze del fenomeno della ludopatia sono rappresentate da costi sociali enormi per la collettività, difficoltà economiche e debitorie, e vere e proprie tragedie familiari.

Con il Presente Piano si intende tracciare una linea di azione comune per prevenire e contrastare questa piaga sociale nel territorio regionale. Fondamentale sarà lavorare in



sinergia tra Ambiti Territoriali Sociali, Asl, Terzo Settore, Istituzioni scolastiche, Parrocchie, Uffici Caritas per la promozione di:

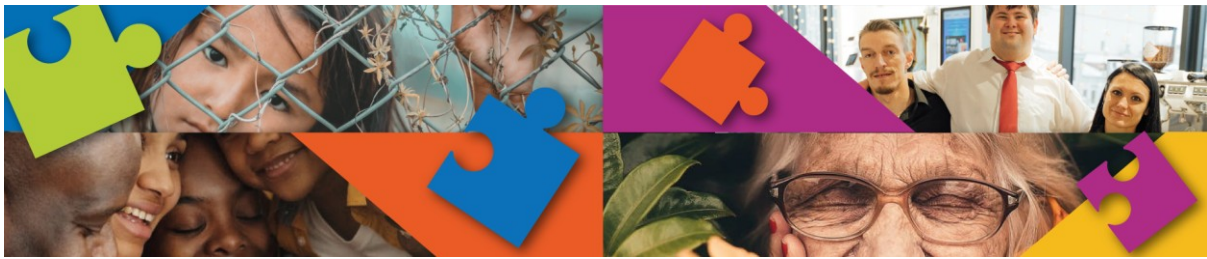
- attività di prevenzione e sensibilizzazione e costituzione di una rete locale, costituita da enti pubblici, privati e del terzo settore, al fine di accrescere il grado di consapevolezza diffusa del ruolo delle politiche di prevenzione, lotta e contrasto alla ludopatia;
- realizzazione di incontri con un doppio target: da una parte i giovani, al fine di educare al corretto uso del denaro; dall'altra cittadini risultati a rischio di dipendenza patologica;
- previsione di contributi ad enti associazioni che svolgono attività di assistenza e sensibilizzazione sui rischi del gioco e sull'uso responsabile del denaro;
- organizzazione di punti di informazione, orientamento e ascolto per l'intercettazione della popolazione più a rischio;
- realizzazione di gruppi di mutuo-aiuto per giocatori e loro familiari.

Sportelli di supporto per i casi di autismo in ambito scolastico

Negli anni risulta in costante crescita il numero di minori in condizione di disabilità certificata ai sensi dell'art 3 della legge 104/92 necessitanti di interventi di integrazione scolastica. La strutturazione di interventi integrati che vedano il coinvolgimento della Scuola, degli Enti Locali, della ASL e delle famiglie risulta di fondamentale importanza per favorire la piena fruizione del diritto allo studio del minore disabile.

Un particolare focus di attenzione deve essere realizzato sugli interventi didattico educativi da porre in essere, in favore del crescente numero di minori in età scolare affetti da disturbo dello spettro autistico. La particolare connotazione del predetto disturbo neuropsichiatrico, rende indispensabile una presa in carico integrata del minore e del nucleo familiare di riferimento, mediante l'attuazione di interventi specifici finalizzati a favorire interventi didattici specialistici e individualizzati associati interventi a valenza sociale ed educativa.

Al fine di far fronte ai bisogni educativi e didattici specifici dei minori affetti dai disturbi dello spettro autistico, presso ogni scuola polo per l'handicap, presente in ciascuna provincia pugliese il Ministero dell'Istruzione ha istituito gli sportelli autismo. Lo sportello autismo nasce come un "sistema di supporto" alle scuole che fornisce aiuto organizzativo, educativo e didattico agli istituti scolastici che includono alunni con disturbo dello spettro autistico ed è composto, da docenti con esperienze pregresse e formazione specifica su questa tipologia di bisogni educativi particolarmente complessi. Obiettivo dello sportello è quello di fornire supporto su strategie, metodologie e ausili per l'inclusione scolastica, oltre ad attivare collaborazione e sinergia tra scuola, sanità ed enti locali che partecipano, ciascuno per la propria competenza, alla realizzazione del progetto individuale, da considerare parte integrante del progetto di vita.



A tal fine la Regione Puglia, attraverso quanto previsto dall'art. 72 della Legge Regionale 30 dicembre 2021, n. 51 "Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2022 e bilancio pluriennale 2022-2024 della Regione Puglia - legge di stabilità regionale 2022", ha stanziato, per ogni annualità del triennio 2022-2024, una somma pari ad euro 100mila, al fine di potenziare gli sportelli per l'autismo nella Regione Puglia e individuare in particolare figure con formazione specifica sui bisogni educativi dei soggetti affetti da disturbo dello spettro autistico e di supporto alle esigenze familiari.

Sperimentazione della "Banca dati regionale delle Buone Pratiche in ambito sociale" e del "Festival delle Politiche sociali"

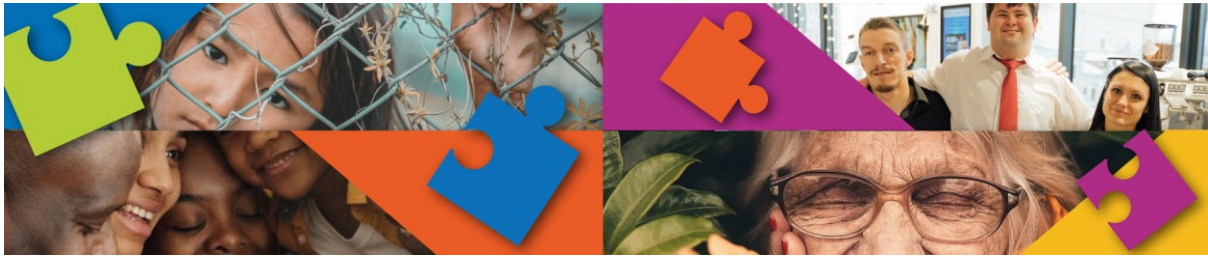
Nella letteratura, una pratica – un'idea progettuale, un approccio metodologico, una soluzione operativa – si connota come buona per l'efficacia dei risultati che ha consentito di raggiungere, per le sue intrinseche caratteristiche di qualità e innovatività, e per il contributo offerto alla soddisfazione del bisogno o alla soluzione dell'eventuale problema che l'ha fatta intraprendere.

Le buone pratiche sono utili da condividere e divulgare nella misura in cui tali esperienze siano in grado di alimentarne di nuove in contesti diversi da quello originario, o rappresentino un riferimento efficace per trarre spunti, informazioni e soluzioni utili ad innestare sviluppi innovativi o implementazioni alle proprie iniziative, ovvero essere adattate – con le dovute accortezze - al proprio contesto locale ed alle proprie esigenze interne.

Un aspetto fondamentale del concetto di buone pratiche è legato proprio alla "trasferibilità" o "ripetibilità": applicando le stesse metodologie e combinando allo stesso modo le risorse, è possibile prevedere di ottenere, a parità di altre condizioni, gli stessi risultati. Negli ultimi anni, si sono susseguite varie iniziative volte a promuovere l'individuazione ed il trasferimento di *buone pratiche*, sia nel settore pubblico che nel privato, anche attraverso la creazione di strumenti per facilitare lo scambio di esperienze e favorirne la fruizione e l'utilizzo.

Nelle politiche di welfare la promozione delle buone pratiche è un'azione importante attraverso cui è possibile esaltare al meglio la complessità e la valenza di enti che, pur caratterizzati da una comune matrice, operano in un'ottica di concreta sussidiarietà nel territorio, traducendo la propria autonomia in funzione delle specifiche esigenze rappresentate dal contesto locale di cui si fanno interpreti e portavoce.

Con il Presente Piano regionale delle Politiche sociali, la Regione Puglia intende manifestare la volontà di sperimentare, in sinergia con ANCI Puglia, uno strumento di condivisione delle buone pratiche in materia di politiche sociali e socio-sanitarie, adatte ad essere replicate e trasferite, nonché di networking tra tutti coloro che hanno sviluppato tali



buone pratiche con i potenziali “replicatori”. In quest’ottica, si cercherà di utilizzare le seguenti variabili di analisi:

- cambiamento dei processi organizzativi per il miglioramento della gestione dei servizi;
- cambiamento delle modalità di erogazione dei servizi e della relazione con gli utenti;
- ottimizzazione nell’uso delle risorse umane e/o materiali per ottenere maggiore efficienza;
- procedure amministrative e procedure di gare di appalto;
- progetti innovativi in ambito socio-educativo-assistenziale.

Si valuterà, in base ai risultati di tale analisi (con la conseguente creazione della banca dati regionale) a dar vita, con cadenza annuale, al Festival regionale delle Politiche sociali, anche quale occasione di presentazione delle buone pratiche sociali realizzate sul territorio regionale.