



## SINTESI FOCUS GROUP 12/13 dicembre 2017

### Questioni ricorrenti

- Le reali opportunità che offrono i servizi-sportelli sono oggi poco conosciute o fraintese.
- Chi si reca ai servizi, allo sportello, a chiedere informazioni è solo chi ha bisogno, chi è in difficoltà. I sani e gli abili non vanno. Ma i non sani e i non abili non fanno.
- Oggi ci sono alcune opportunità presenti sul territorio ma il loro spazio tempo è limitato.
- Spesso l'aiuto è general generico, o viene percepito tale.
- Le difficoltà proprie, di cittadini con disagi, sono complesse e sempre più cariche di specificità.
- E' importante favorire l'autonomia, condividere risorse e strumenti per costruire ciascuno le proprie personali risposte.
- E' importante superare l'assistenza, stimolare lo scambio, andare oltre il chiedere.
- Manca l'azione preventiva e attiva dello sportello. Come intervenire prima del bisogno?
- La comunicazione sui servizi non è strategica e neanche tattica, limitatamente efficace.
- C'è la legge che obbliga alla sicurezza nel lavoro... gli sportelli non possono rendere obbligatoria la sicurezza nella vita? Perché non attivare una formazione che insegni a prendersi cura di sé e della propria rete sociale?
- La parola sportello, la parola giovani, la parola donna...targhettizza ed etichetta in modo poco propositivo i servizi.
- Per uscire dall'etichetta stereotipante è utile la prossimità con altri servizi.
- Entrambe le realtà devono uscire dai propri spazi: agganciare la comunità nei diversi contesti di vita...a scuola, alla coop, alle poste, in banca, in questura, dai carabinieri.... Nei luoghi di vita ordinaria e straordinaria.
- Va studiato e curato lo spazio dei servizi/sportelli – bello, confortevole, solo in parte strutturato, con spazi di autonomia – e il tempo – per costruire reti, per dare ritmo agli eventi, per consolidare relazioni. Deve essere piacevole prendere parte ed essere parte...una via di mezzo tra un co-working e un caffè letterario?
- E' importante almeno un'interfaccia web sinergica che coordini contenuti ed evidenzi la rete di realtà/opportunità, oltre ad un calendario condiviso.

### Funzioni e opportunità

- Informazione
- (Aggregatore di informazioni mirate)
- Formazione
- (Educazione, sensibilizzazione, consapevolezza)
- Eventi
- Progetti
- Tirocini, Borse Studio, Stage
- Servizio Civile
- Alternanza Scuola Lavoro
- Domanda/Offerta di Lavoro
- Orientamento scuola/lavoro
- Orientamento esperienze extracurricolari
- Tutoraggio emotivo (accompagnare in nuove esperienze).
- Scambio dare/avere, chiedere/sapere.

### Realtà da mettere in rete

- Informagiovani
- SeiDonna
- Biblioteca
- Centro Risorse
- Scambiamenti
- I ragazzi del Sale
- Sportello Cittadinanza Attiva
- Sportello Anti-discriminazione
- Centro di iniziativa Donna
- Scuole/Centri di comunità
- Porte di comunità
- Centri interinali e di collocamento
- Sportello per le imprese
- Sindacati
- Associazioni di categoria
- Università per gli adulti

### Luogo

- Polifunzionale, multiservizio, flessibile.
- Con alcuni spazi "protetti" (garanzia di privacy e/o di anonimato).
- Con alcuni spazi "comuni" (per stare semplicemente insieme, per fare insieme).
- Attrattore di risorse (per superare i disagi, per sviluppare opportunità).
- Con operatori, con possibilità di autogestirsi.
- Vetrina dell'attivazione di comunità.

### Ambito di riferimento

#### Management delle reti per lo sviluppo sociale

Strategia avanzata nell'area della promozione, organizzazione, gestione e innovazione dei servizi nelle filiere socio-educative-sanitarie, operativa nel campo del terzo settore, dell'integrazione socio-sanitaria socio-assistenziale socio-culturale, per innalzare le necessarie conoscenze etiche e valoriali, sociologiche, manageriali, economiche, giuridiche e finanziarie.

### Idee locali

#### Nuovo Informagiovani

##### Cosa deve essere

- Uno spazio da vivere dove:
- disporre di materiali - attrezzature favorendo lo scambio e l'auto-implementazione delle dotazioni,
- ricevere informazioni per l'orientamento formativo (secondaria superiore e università) e lavorativo,
- avere libero accesso ad alcuni spazi per sviluppare pratiche condivise (laboratoriali, formative, ricreative, progettuali),
- organizzare e fruire di iniziative informative e formative.

##### Come può funzionare

- Allestire una bacheca (off line e on line l'app) dove calendarizzare (informare e organizzare) eventi, iniziative, occasioni aggregative, disponibilità di spazi e opportunità per i giovani.
- Organizzare la "serata dei giovani" con un operatore.
- Utilizzare la comunicazione multimediale per trasmettere informazioni (es. video sulle prospettive "dopo la scuola").
- Creando rete con altri punti di aggancio dei giovani (scuole, bar, cinema, palestre, piazze, parchi).

### Idee extralocali

Gli Idea Store offrono servizi bibliotecari, ma anche corsi di formazione e per il tempo libero per adulti e famiglie, servizio informazioni, supporto per disoccupati, spazio caffè, gallerie d'arte. A differenza delle biblioteche e dei centri di formazione esistenti, tutti gli Idea Store sono posizionati al centro di altre attività locali, come supermercati o piccoli mercati rionali, sulla strada principale del quartiere, vicino alle stazioni della metropolitana, alle banche e ad altri servizi locali di uso comune e ampio, e sono aperti sette giorni alla settimana. Si ottiene quindi in questo modo una frequentazione del tutto naturale, quotidiana, un po' come andare dal panettiere o all'ufficio postale.

Il servizio Idea Store si distingue per un forte accento sulle politiche di aggregazione, mirato ad includere tutte le fasce della popolazione – il risultato di questo sforzo contribuisce alla coesione sociale.

### Spunti & Definizioni

#### Sportello polifunzionale

Per "servizio di accesso polifunzionale" o "sportello polifunzionale" si intende una struttura in grado di fornire informazioni e/o servizi di competenza di uffici diversi.

La polifunzionalità può essere intesa sia come condivisione e diffusione di informazioni, sia come svolgimento coordinato di procedimenti amministrativi e quindi erogazione congiunta di servizi.

Allo sportello polifunzionale vengono trasferite le competenze di altri uffici interni all'ente, configurandosi come punto di accesso unico all'amministrazione, dove il cittadino non solo può trovare informazioni, ma anche avviare e completare alcune delle pratiche di suo interesse e necessità. Nello sportello polifunzionale confluiscono tutti o alcuni dei servizi a contatto con il pubblico dell'ente.

L'obiettivo di carattere generale è quello di migliorare il rapporto tra le pubbliche amministrazioni interessate al progetto e i cittadini, ma soprattutto di assicurare una maggiore accessibilità delle informazioni, attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi.

Gli obiettivi più specifici legati all'istituzione di servizi di accesso polifunzionali, potrebbero essere così sintetizzati:

- dare la possibilità al cittadino di rivolgersi ad un unico sportello per ottenere sia le informazioni che il servizio o l'atto amministrativo;
- eliminare l'intermediazione del cittadino nelle varie fasi di un procedimento che coinvolge più uffici, attribuendo allo sportello polifunzionale la competenza necessaria per effettuare tutti i passaggi e la possibilità di emanare l'atto finale.
- rendere più semplice e veloce l'erogazione di un servizio o la diffusione di informazioni;
- incrementare la trasmissione degli atti e della documentazione in via telematica, evitando così il passaggio di materiale cartaceo;
- semplificare e alleggerire il lavoro di alcuni uffici/servizi;
- diffondere una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra il personale appartenente ai diversi uffici dell'ente.

La realizzazione del progetto presuppone in sintesi:

- l'individuazione di informazioni e procedimenti amministrativi condivisibili,
- la riorganizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti individuati;
- l'implementazione della comunicazione interna e dei relativi strumenti,
- il coordinamento per la standardizzazione dei contenuti e delle informazioni,
- la creazione di una rete informatica che consenta la condivisione delle banche dati e lo scambio di documenti e informazioni,
- l'organizzazione di interventi formativi per il personale interno, ed in particolare per il personale destinato allo sportello,
- la diffusione di un cambiamento culturale all'interno dell'ente stesso

E' indispensabile, una volta realizzato lo sportello polifunzionale, promuovere il nuovo servizio, informando i cittadini su quali procedimenti, argomenti e operazioni possono essere svolti allo sportello polifunzionale e quindi per quali informazioni e servizi essi vi si possono rivolgere.