

## **Comune di Corigliano Calabro - Progetto Sportello Sociale**

Il Progetto ha costituito la sperimentazione di un nuovo modello di welfare locale attraverso l'implementazione presso il Comune di Corigliano Calabro degli Sportelli sociali, così come previsto dalla legge nazionale n. 328/00 e dalla Legge regionale n. 23/03 (art. 13 comma 2 punto d).

Si tratta di un nuovo servizio in grado di facilitare l'incontro tra i soggetti socialmente svantaggiati ed i Servizi socio-assistenziali, in modo da evitare che le persone più fragili e meno informate spendano le loro energie nella ricerca, spesso vana, di risposte adeguate ai loro bisogni.

### **Obiettivi**

Ires Toscana ha affiancato il Comune di Corigliano Calabro al fine di:

- elaborare delle forme di coordinamento innovative tra i diversi organi istituzionali in modo da evitare lo spreco di risorse e/o inutili duplicazioni. Ciascun attore ha potuto gestire il proprio ruolo, i propri compiti e i campi di interazione istituzionale con gli altri soggetti in una logica di sistema, collocando le istituzioni nel network d'intervento sociale.
- individuare ed integrare le strutture organizzative al fine di incrementare l'efficacia dei percorsi decisionali attuativi delle strategie di intervento sociale, anche oltre quanto espressamente previsto dalle normative vigenti.
- favorire i momenti di incontro, discussione, scambio di informazione fra tutti gli attori del processo di intervento sociale coinvolgendo, nella maniera più vasta, tutta la "cittadinanza sociale" (decisori, erogatori e fruitori di servizi). Ciò si è tradotto in un forte snellimento dei processi decisionali. Contemporaneamente sono state studiate forme efficaci di comunicazione ai cittadini circa i servizi sociali disponibili. La diffusa consapevolezza della presenza sul territorio di specifici presidi sociali e della loro funzionalità si è dimostrata determinante nell'acquisizione della cittadinanza sociale da parte dei membri della comunità.
- progettare interventi formativi ad hoc attraverso i quali sono stati compensati i gap conoscitivi rilevati, al fine di "fluidificare" i processi decisionali e d'intervento e, contemporaneamente, individuare e attuare forme di comunicazione più efficaci sia all'interno del modello organizzativo che verso i cittadini.

### **Attività svolte**

Ires Toscana, nell'ambito del Progetto Sportello Sociale ha svolto le seguenti attività:

- Ricognizione delle risorse e delle procedure presenti nel territorio oggetto di sperimentazione.
- Definizione di un modello organizzativo e procedurale per la determinazione dell'offerta di servizio mediante analisi dei processi esistenti e la loro successiva reingegnerizzazione.
- Progettazione di un modello organizzativo per la definizione delle relazioni tra gli operatori afferenti alle attività dello Sportello Sociale e tutto il Sistema dei Servizi (ad esempio, Servizi Sociali, ASL, dipendenti comunali, etc.).
- Definizione degli strumenti di back-office: modulistica di processo ed implementazione del sistema informativo per la gestione ed il monitoraggio dei casi.
- Bilancio delle competenze degli operatori, progettazione e realizzazione della fase formativa.
- Implementazione del servizio e follow-up.