



PROVINCIA DI LECCE
AGENZIA DI
ASSISTENZA TECNICA
AGLI ENTI LOCALI

I PIANI DI ZONA: i processi programmatori, la governance, i servizi



ISTITUZIONE “PROVINCIA DI LECCE – AGENZIA
DI ASSISTENZA TECNICA AGLI ENTI LOCALI”

I PIANI DI ZONA:
*i processi programmatici,
la governance, i servizi*

INDICE

PARTE I

Presentazione.....	pag.6
Introduzione	pag.7
Contenuti essenziali affrontati nel percorso formativo.....	pag.9
Documento per il tavolo Politico predisposto dai corsisti nel 2007	pag. ...39
Documento per il tavolo Politico predisposto dai corsisti nel 2008	pag. ...41
Relazione finale percorso 2007	pag. ...42
Relazione finale percorso 2008	pag. ...45

PARTE II

Programma del corso	pag. ...50
Il giudizio dei partecipanti	pag. ...58
Gli Enti aderenti.....	pag.60

PRESENTAZIONE

Il cammino del Legislatore, pone l'accento sulla valorizzazione del sistema delle Autonomie Locali, nella programmazione e gestione del Welfare Locale, nell'insieme delle provvidenze per garantire promozione, prevenzione, tutela, inclusione sociale.

La titolarità delle funzioni amministrative sui Servizi Sociali, in capo ai Comuni, con il passare degli anni, si è qualificata grazie ad un insieme di funzioni che permettono oggi un nuovo protagonismo dei Comuni rispetto al benessere delle Comunità Locali.

L'ultima delle grandi riforme attese, a partire dagli inizi degli anni '70, la riforma dell'assistenza, è diventata realtà nel 2000 con la Legge Nazionale 328 che, unitamente alla riforma sanitaria, del sistema delle Autonomie Locali e della Finanza Locale, ha permesso la definizione di un quadro chiaro, indispensabile per interpretare la portata anche dello strumento programmatico Piano di Zona dei servizi alla persona.

Il Legislatore ha inoltre chiarito che, per garantire politiche efficaci, occorre programmare e gestire in Ambiti amministrativi adeguati per ampiezza territoriale e per numero di abitanti.

Le scelte della Regione Puglia confermano tale quadro e hanno permesso una prima esperienza di programmazione e realizzazione dei Piani di Zona, giunta ormai al termine.

Per le Amministrazioni Comunali tutto ciò ha rappresentato una grande sfida e un'opportunità. Sono emerse tuttavia non poche difficoltà nell'esercizio delle nuove funzioni attribuite al sistema delle Autonomie Locali.

Difficoltà legate all'organizzazione di uffici comuni tra gli Enti Locali deputati a programmare e gestire a causa della cronica carenza di risorse umane dipendenti dai Comuni nel settore dei servizi sociali e difficoltà connesse alla scarsa esperienza delle realtà comunali e della ASL nella programmazione e gestione condivisa dei servizi essenziali di assistenza.

La Provincia di Lecce, a partire dal quadro delle proprie funzioni istituzionali, ha ritenuto di investire nell'esperienza dei Piani di Zona scegliendo di operare a supporto dei Comuni, raggruppati nei 10 Ambiti Territoriali, svolgendo un ruolo di tipo promozionale.

Tra le innumerevoli iniziative si colloca il supporto formativo offerto attraverso la "Istituzione Provincia di Lecce, Agenzia di assistenza tecnica agli Enti Locali", che ha realizzato due percorsi formativi negli anni 2007-2008.

Il presente dossier sintetizza i fondamentali contenuti teorici e metodologici affrontati e comprende anche alcuni suggerimenti che i tecnici impegnati in tale percorso hanno ritenuto responsabilmente di dover presentare ai propri Amministratori.

La Provincia di Lecce ritiene di fare cosa utile mettendo tali materiali a disposizione di quanti, a diverso titolo, saranno coinvolti nel prossimo processo programmatico.

Loredana Capone
Vice Presidente- Assessore alla sicurezza
e qualità sociale della Provincia di Lecce

INTRODUZIONE

Un insieme di fattori ha reso quanto mai necessario sviluppare politiche dei Servizi alla persona universalistiche, frutto di processi di programmazione partecipati e concertati, capaci di garantire sia interventi e servizi curativi, assistenziali, tutelari, inclusivi, che azioni finalizzate alla prevenzione e alla promozione.

Ciò è avvenuto in seguito ad una molteplicità di fattori di cambiamento sociale, economico, culturale che hanno inciso sulle condizioni di vita delle persone, delle famiglie, delle comunità, facendo nascere nuovi bisogni o rendendo più complessi quelli storicamente già affrontati.

Ciò ha sollecitato i tecnici ad approfondire nuove metodologie ed i legislatori, nazionale e regionali, a riconoscere tali bisogni ad individuare responsabilità, perché fosse approntato un sistema di risposte, a prevedere impegni, strumenti, tempi, risorse.

Nell' ambito delle politiche dei servizi sociali, la legge nazionale 328/00 e successivamente la legge regionale 19/06 hanno individuato nel Piano di Zona lo strumento idoneo per andare a programmare, da parte dei Comuni, negli Ambiti Territoriali coincidenti con i Distretti Sanitari, il sistema locale di interventi, servizi e prestazioni sociali, integrati con quelli socio – sanitari di competenza delle Aziende Sanitarie Locali.

Dopo l' approvazione della Legge Regionale citata e del Regolamento 18 Gennaio 2007, n° 4, i dieci Ambiti Territoriali si sono cimentati nell' impresa complessa di costruire e gestire processi programmatori partecipati, contestualizzati, concertati, integrati, per avviare, anche se in una logica di tipo incrementale, il lavoro di costruzione della rete di interventi e servizi esigibili, accessibili ed efficaci.

L' Istituzione “Provincia di Lecce – Agenzia di Assistenza Tecnica agli Enti Locali”, ha programmato un complesso e lungo percorso formativo - , articolato in due parti- realizzato nel biennio 2007-2008, i cui contenuti salienti sono riportati nel presente Dossier realizzato a cura di Stefano Buoso, Gianluigi Spinelli e Francesco Vernò.

La prima, dal titolo: “**Il sistema integrato dei servizi nel piano di zona**” è stata realizzata nel periodo Maggio – Ottobre 2007, grazie a undici moduli monotematici, per un totale di diciannove giornate, con le finalità di far acquisire:

- Elementi di conoscenze sulla normativa, sullo strumento Piano di Zona, sulle responsabilità chiamate in causa, sul sistema integrato, sulle forme giuridiche di gestione associata, sul sistema informativo, sui flussi di finanziamento, sul segretariato sociale.

- Competenze metodologiche sull'avvio e sulla gestione dei processi, sulla regia del complesso sistema di governance, sul programmare e valutare, sulla gestione dei progetti personalizzati.

La seconda dal titolo: **“Processi programmatori locali – modelli di governance strategie di qualificazione nella seconda esperienza di costruzione dei piani di zona”** è stata realizzata nel periodo Febbraio – Maggio 2008 grazie a sei moduli formativi, per un totale di otto giornate, che aveva le finalità di sviluppare conoscenze e competenze utili all'avvio e alla gestione del secondo processo programmatico.

I destinatari dell'offerta formativa erano gli operatori tecnici, i funzionari, i dirigenti coinvolti nei processi programmatici e, per alcuni moduli, anche gli Amministratori locali.

Di seguito:

- I contenuti fondamentali affrontati nel percorso formativo.
- Due documenti predisposti dai partecipanti e destinati ai componenti dei Tavoli di Coordinamento Istituzionale degli Ambiti, contenenti riflessioni utili per qualificare il secondo processo programmatico.
- Le due relazioni finali predisposte dal coordinatore

Il coordinatore
del percorso formativo
(Francesco Vernò)

CONTENUTI ESSENZIALI AFFRONTATI DURANTE IL PERCORSO FORMATIVO

Di seguito viene effettuata una sommaria sintesi degli elementi di contenuto teorico trattati dai diversi docenti che si sono alternati nel biennio di formazione e nei tanti moduli previsti.

Di alcuni contenuti non si fa menzione perché il presente dossier è stato pensato come un documento che possa risultare utile a quanti, Amministratori e Dirigenti pubblici, Soggetti della solidarietà organizzata, altri Soggetti istituzionali, sono chiamati a cimentarsi nella fase di avvio del secondo processo programmatico.

Tale sintesi si articolerà nei seguenti contenuti che si configurano come altrettanti paragrafi:

- Gli elementi di scenario in cui collocare la tematica Piani di Zona: luci ed ombre nelle prime esperienze realizzate a livello nazionale.
- I Principi e i criteri, desumibili dalla normativa vigente sul tema del Welfare Locale
- L'”Atto di Indirizzo” per l'avvio e la gestione del processo programmatico
- La programmazione: fasi, responsabilità chiamate in causa, prodotti
- La Governance: livelli, organizzazione e funzionamento
- Il coordinamento dei Tavoli/gruppi di lavoro nel sistema di Governance Locale
- Il sistema integrato di interventi e servizi, come prodotto del processo programmatico
- Dagli obiettivi di Piano alla costruzione dei progetti
- La valutazione del Piano di Zona: Processo e Prodotto
- L'Ufficio di Piano

GLI ELEMENTI DI SCENARIO IN CUI COLLOCARE LA TEMATICA PIANI DI ZONA: LUCI ED OMBRE NELLE PRIME ESPERIENZE REALIZZATE A LIVELLO NAZIONALE

Data la breve esperienza italiana sulla programmazione, è difficile fare un bilancio o scrivere comunque riflessioni generalizzabili su quali risultati significativi sono stati raggiunti

Difatti:

- Siamo solo alla seconda/terza triennalità
- Siamo in fase di applicazione della riforma del Titolo V della Costituzione e molte Regioni sono in ritardo;
- Mancano risorse adeguate per una seria ricerca sullo stato di avanzamento dell'esperienza programmatoria sul territorio nazionale
- è del gennaio 2006 la pubblicazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che riporta gli esiti di una ricerca, che ha coinvolto solo sette casi (sette Ambiti territoriali).

Nel modulo formativo si è cercato di perseguire le seguenti finalità:

- cogliere alcuni orientamenti nelle prassi locali;
- riflettere sulle esperienze
- trarre alcuni insegnamenti;
- orientare e supportare alcuni programmatori locali.

Le variabili generali che incidono sulle esperienze sono di due tipi:

- a) quelle legate al ruolo esercitato e alle scelte effettuate dalle Regioni;
- b) quelle legate alle caratteristiche dell'ambito ed alle scelte effettuate dal programmatore a livello locale.

In particolare, rispetto alle prime:

- l'esistenza sul territorio regionale di esperienze di costruzione dei Piani di Zona precedenti alla L. 328/00;
- il recepimento o meno da parte delle singole Regioni della L. 328/00 e l'esistenza di una legge quadro regionale;
- le scelte effettuate dalle singole Regioni di vincolare o meno i Comuni degli Ambiti e i Direttori Generali delle Aziende Sanitarie Locali a procedere con un approccio integrato;

- gli orientamenti delle singole Regioni sulle funzioni da esercitare: puntare prioritariamente nei confronti degli Ambiti all'azione di promozione o di supporto ovvero orientarsi prevalentemente sulla direzione e sul controllo;
- la definizione o meno da parte delle singole Regioni di livelli essenziali;
- l'esistenza o meno di un documento regionale esplicitante le procedure da seguire nella costruzione approvazione dei Piani di Zona o la scelta di elaborare "Linee guida";
- il ruolo esercitato dalle Amministrazioni Provinciali nell'esercizio

In particolare rispetto alle seconde:

- l'adeguamento dell'Ambito, la conformazione del territorio, la tipologia e il numero dei Comuni, l'ampiezza demografica dei singoli Comuni;
- la scelta del Programmatore Locale di programmare e realizzare un sistema di Welfare municipale o mix o community;
- l'utilizzo del Piano di Zona come strumento per la programmazione di tutto il "Sociale" o di parte del Sociale;
- l'investimento o meno, da parte degli Amministratori dei Comuni del singolo Ambito su processi capaci di favorire la reale partecipazione alla programmazione dei tanti soggetti locali;
- l'investimento in processi funzionali alla messa in rete di responsabilità e risorse, addivenendo in tal modo a forme di partenariato funzionali al welfare community.

Dalle considerazioni complessive sulle diverse esperienze regionali, sul tema costruzione dei piani di zona, prima e dopo la legge 328/00 possiamo identificare le seguenti criticità da presidiare che sono i in parte legati a scelte od omissioni a livello regionale o locale, in parte legate a difficoltà di natura tecnica e gestionale.

In particolare:

- L'applicazione generale della riforma del Titolo V della Costituzione
- La centralità dei Comuni dell'Ambito rispetto alla Regione
- L'investimento sull'ambito territoriale
- L'esercizio efficace e qualificato del ruolo del Terzo settore e dell'associazionismo in genere
- Il sistema dei finanziamenti e la costituzione di budget di ambito
- L'approccio integrato nelle politiche integrate
- L'investimento in comunicazione sociale
- L'investimento sulla governance locale
- La valutazione degli strumenti e dei processi a livello locale

Nel corso del seminario sono stati presentati alcuni casi particolarmente significativi, molto diversi tra loro, che stanno a dimostrare come lo strumento programmatico Piano di Zona possa risultare una leva fondamentale per realizzare sviluppo locale, possa innescare forme interessanti di democrazia praticata, possa contribuire fattivamente a ridurre la disuguaglianza sociale.

I tre casi presentati riguardano il piano di zona costruito nell'Agro Nocerino-Sarnese, in cui il piano è strettamente collegato al Patto Territoriale per lo sviluppo socio economico, il caso della Regione Toscana che collega i piani di zona alle Carte per la Cittadinanza Sociale, la Provincia di Milano che ha esercitato il suo ruolo di ente intermedio con un forte investimento sull'assistenza tecnica e metodologica agli ambiti e con una messa in rete di notevoli risorse finanziarie in una forma di partenariato con gli ambiti territoriali.

I PRINCIPI E I CRITERI, DESUMIBILI DALLA NORMATIVA VIGENTE SUL TEMA DEL WELFARE LOCALE

L'insieme dei **principi e criteri** desumibili da una lettura trasversale della normativa vigente sono raggruppabili nelle seguenti tre tipologie:

- **Che qualificano il sistema di welfare**
 - Partecipazione
 - Concertazione
 - Governance
- **Che orientano la programmazione**
 - Contestualizzazione
 - Unitarietà
 - Integrazione
- **Che garantiscono i diritti e la loro esigibilità**
 - Universalismo Selettivo
 - Equità nell'accesso
 - Personalizzazione degli interventi

Di seguito un tentativo di definizione rispetto ai singoli principi e criteri:

• Partecipazione

Quei soggetti che, nella propria operatività, garantiscono interessi esterni alla propria compagine, svolgono di fatto una funzione di pubblica utilità.

Negli anni, il legislatore ha riconosciuto tali funzioni sociali e garantito a tali soggetti la partecipazione ai momenti programmatici che qualificano la vita nella "polis".

A fondamento del diritto alla partecipazione è posto il riconoscimento che la normativa attua rispetto agli originali e specifici punti di vista che tali soggetti sociali possono apportare sui bisogni, sui problemi, sulle condizioni di vita del territorio e, contemporaneamente l'esigenza di mettere in rete dati, esperienze, saperi, perchè il processo programmatico risulti realmente comunitario e possa garantire quei risultati di benessere auspicati, nell'interesse della Comunità Locale.

• Concertazione

Il sistema di Welfare ipotizzato nella Legge non si qualifica solo grazie al passaggio da centrale a locale, da statale a municipale, ma per il fatto che pone l'accento sulla società, nell'insieme delle sue espressioni e formazioni sociali. Tali soggetti sono chiamati a passare da una esperienza di partecipazione ad una fase in cui mettere in rete responsabilità, competenze e risorse.

Grazie a questa concertazione, il sistema di Welfare diventa di qualità, cioè in grado di garantire efficacia ed equità nell'accesso.

. **Governance**

È un insieme di principi, criteri, processi in cui più soggetti, più organizzazioni, più sottosistemi reticolari:

assumono decisioni condivise e le realizzano dandosi una organizzazione; governano i processi necessari a dirimere i conflitti, a riformulare e adeguare le regole della partnership; effettuano il monitoraggio, la verifica e la valutazione degli esiti e dei processi, frutto della messa in rete di responsabilità e risorse.

. **Contestualizzazione**

Il sistema integrato di interventi e servizi è qualificato a condizione che risulti congruo e appropriato rispetto alle caratteristiche e alle specificità che fanno di un ambito territoriale e dell'insieme dei soggetti istituzionali e comunitari, ivi presenti e operanti, qualcosa di unico e irripetibile. Tale "sistema" ed il *processo*, avviato e gestito per definirlo, devono risultare quindi il frutto e la conseguenza di un'attenta lettura e analisi di bisogni, dati demografici, sistema di relazioni in atto sul territorio, non in astratto ma con una attenzione a cogliere come le diverse dimensioni che vengono utilizzate nella fase di analisi preliminare alla scelta degli obiettivi si presentano nel concreto del territorio preso in esame.

Contestualizzare vuol dire quindi fare del Piano di Zona lo strumento capace di produrre un incremento della qualità della vita delle persone che vivono in quell'ambito territoriale. Parimenti il processo adottato per la sua costruzione deve risultare capace di produrre un incremento nel sistema dei rapporti tra i soggetti, quindi uno sviluppo di comunità.

. **Unitarietà**

L'Ambito Territoriale adeguato, per la programmazione unitaria, viene inteso come quella delimitazione amministrativa con caratteristiche specifiche e originali, con bisogni specifici, risorse particolari, sistemi di relazione tra soggetti peculiari. Nella Legge 328/00 tale Ambito coincide con il Distretto Sanitario di base.

È a partire da tale specificità, che va costruito e gestito un processo finalizzato a trasformare tale semplice delimitazione amministrativa in un Ambito, capace di rendere accessibili alcuni interventi e servizi essenziali, che il singolo Comune non potrebbe garantire individualmente.

Nel filone di riflessione avviato dal D.P.R. 616/77, che stabilisce che l'attribuzione delle competenze sociali sia in capo al Comune e che le funzioni programmatiche e gestionali vadano gestite in Ambiti adeguati per territorio e popolazione, la L. 328/00 riafferma tale principio rendendo obbligatoria la programmazione unitaria tra i Comuni dell'Ambito e lasciando al programmatore locale le opzioni relative alla gestione unitaria.

Le motivazioni alla base del principio dell'unitarietà sono legate al garantire efficacia negli interventi; fornire le medesime opportunità ai cittadini dei diversi Comuni dell'Ambito; realizzare economie di scala nella gestione.

. Integrazione

La Legge 328/00 affronta il tema dell'integrazione a partire dal mettere in rete interventi e servizi del sociale, per passare al socio-sanitario e agli interventi educativi e ipotizza un'ulteriore integrazione con le politiche, per la formazione professionale e il lavoro.

Quanti sono impegnati nel sociale concordano sulla necessità di ampliare tale scenario includendo le politiche della casa e del territorio.

Le motivazioni che sottendono a tale processo di integrazione sono legate all'intreccio tra i bisogni di cui sono portatori i cittadini e le cause a monte di questi bisogni. Il rischio è di interpretare come bisogni personali e familiari, ciò che in realtà ha motivazioni sociali e strutturali.

Inoltre, a validare l'esigenza di un approccio integrato, vi è la continua complessificazione dei bisogni, legata ad una vita e ad una organizzazione sempre più articolata.

Infine, le risposte integrate sono motivate da esigenze di natura etica, il rispetto dell'unitarietà della persona, e tecnica, garantire con gli interventi gli esiti e non solo la certezza delle prestazioni.

. Universalismo Selettivo

Il sistema integrato di interventi e servizi, nelle sue dimensioni che vanno dal promozionale al tutelare, è programmato e realizzato a favore dell'universalità dei cittadini.

Tuttavia, la Legge 328/00 prima, e il Piano Nazionale Sociale poi, sottolineano l'esigenza di garantire particolari attenzioni (quindi vi è una selettività) attraverso i livelli essenziali. Questi ultimi si configurano non solo come interventi e servizi, ma anche come misure promozionali, tutelari e di supporto, in tutte le fasi del ciclo di vita della persona e della famiglia, relative a condizioni di bisogno che per molteplici motivi una persona può trovarsi a vivere (disoccupazione, disabilità, bisogno di tutela per incapacità, ecc.).

. Equità nell'accesso

Garantire equità nell'accesso vuol dire investire in un'organizzazione priva di barriere di ogni tipo e in un sistema di informazione e comunicazione sociale, capace di raggiungere tutti e in particolare chi ha meno cultura, meno informazione, meno possibilità di movimento, minori conoscenze.

. Personalizzazione degli interventi

Al sistema integrato di interventi e servizi si accede solo grazie a progetti personalizzati: la Legge 328/00 riconosce *quella* persona, con *quei* bisogni, con *quelle* risorse, in *quel* particolare sistema di relazioni.

Il progetto personalizzato assume tale complessità e colloca gli obiettivi, le azioni da compiere, i soggetti da coinvolgere, in tale approccio sistemico.

L'”ATTO DI INDIRIZZO” PER L’AVVIO E LA GESTIONE DEL PROCESSO PROGRAMMATARIO

L’ Atto di indirizzo, può essere definito come un provvedimento assunto dai Sindaci dell’ Ambito che ha natura vincolante per quanti a diverso titolo parteciperanno alla stesura e alla successiva approvazione del PdZ.

E’ un atto con il quale:

- Si attiva il processo;
- Si definiscono i livelli di responsabilità coinvolti;
- Si determinano contenuti e procedure;
- Si individuano le strutture organizzative della programmazione.

L’Atto di indirizzo, accanto alla volontà di attivare il processo programmatario, deve entrare nel merito di tali questioni esplicitando:

- **Gli oggetti della programmazione;**
- La definizione dei **livelli di responsabilità** da coinvolgere nel processo programmatario;
- L’ individuazione della **struttura organizzativa**, i tavoli/gruppi, del sistema di governance;
- L’attribuzione dei **mandati ai diversi Tavoli/Gruppi;**
- La determinazione dei **contenuti del lavoro;**
- La definizione di alcune **procedure;**
- L’individuazione dei **coordinatori dei gruppi di lavoro/tavoli.**

Gli oggetti della programmazione

L’ Atto di indirizzo dovrebbe sciogliere il nodo relativo al “su cosa” l’ Ambito programma.

La definizione degli oggetti è determinante rispetto sia al processo programmatario sia rispetto al prodotto Piano di Zona nelle sue dimensioni qualificanti: l’unitarietà dei Comuni dell’ Ambito, l’integrazione con la sanità e le altre politiche, di conseguenza, l’ampiezza e i “focus” della partecipazione e della concertazione da garantire nell’ambito stesso.

L’atto dovrebbe quindi esplicitare se la programmazione, riguarda **tutto il sociale** così come definito all’art.128 del D.Lgs 112/92. (indipendentemente dal fatto che tutto sia gestito unitariamente o solo in parte), o **solo il sociale gestito unitariamente**, o **solo il sociale finanziato con fondi extra comunali**, o **l’ integrazione delle unità di offerta sociale** (quali?) **con la rete delle unità di offerta socio – sanitarie** (quali e come?), o **il sociale connesso al sanitario**, le aree ad elevata integrazione (materno infantile, disabilità, anziani, dipendenze, salute mentale).

Nell' Atto di indirizzo, infine gli Amministratori potrebbero esplicitare la necessità che, nella fase appropriata, si evidenzino domande e bisogni originati da carenze connesse ad altre politiche (casa, lavoro, trasporti, formazione professionale ...). Tali elementi conoscitivi potrebbero essere utilizzati in occasione dell'assunzione di altri strumenti programmatori.

La partecipazione e la concertazione da garantire

La normativa vigente è sufficientemente chiara nell'individuare i soggetti Istituzionali e Comunitari "titolati" a partecipare al processo programmatico. Gli Amministratori comunali, titolari della programmazione, nell' Atto di indirizzo, contestualizzano tali tipologie di Soggetti e danno poi mandato ai tecnici di stilare gli elenchi nominativi.

E' necessario che nell' Atto si specifichino le modalità di coinvolgimento e i Tavoli/Gruppi di lavoro nei quali tali soggetti opereranno. E' opportuno poi, che nell' Atto si esplicitino i momenti di informazione e di formazione, preliminari alla costituzione dei "Tavoli".

Nell' Atto infine, coerentemente con i criteri strategici, desumibili dalla normativa, necessari perché i principi valoriali possano realmente diventare operativi, occorre specificare se, come, con chi, a quali condizioni si intende sperimentare la messa in rete di responsabilità, competenze, risorse in alcune aree di intervento e su alcuni obiettivi.

I Livelli di Governance: tipologie, composizione, mandati, modalità di lavoro

L'Atto di indirizzo dovrebbe individuare la struttura organizzativa della governance locale: i diversi Tavoli/Gruppi), la loro composizione, i mandati, le modalità di lavoro.

Riguardo alle tipologie di Tavoli e alla loro composizione abbiamo:

- Il **Tavolo politico** (Sindaci o Assessori delegati + Direttore generale ASL)
- Il **Tavolo Tecnico** (Resp. Servizi Sociali Comunali + Direttore distretto).
- Un **Ufficio di Piano** (che in alcuni casi potrebbe coincidere con il Tavolo Tecnico)
- Alcuni **Tavoli Tematici di Area**
- Eventuale **Tavolo Trasversale alle aree** (in genere denominato Tavolo di Sistema)

Tuttavia, perché nell'insieme i Tavoli possano realmente produrre, è necessario che l' Atto espliciti:

- Quale è il **mandato** dei singoli Tavoli nelle diverse **fasi del ciclo di vita del PdZ**.
- Quale è la **composizione**, per tipologie di soggetti e per numeri, dei singoli tavoli.

- Quale è l' **organizzazione** e quale è il **sistema di comunicazione** per garantire **interazione** tra i tavoli.
- In capo a chi è il **coordinamento dei singoli tavoli**

La Pianificazione dei Tempi

Nell' Atto di indirizzo è fondamentale che si definisca un calendario di massima per evitare scoordinamenti ed inefficienze.

Difatti il sistema complessivo di governance funziona non solo se ogni singolo tavolo svolge correttamente il proprio mandato, ma anche se ciò avviene nei tempi stabiliti.

Nei lavori dei tavoli c'è un filo conduttore, che mette a sistema, ma anche una consequenzialità da presidiare.

Le fasi da calendarizzare nel ciclo programmatorio sono:

- L' insediamento dei tavoli
- La predisposizione della base conoscitiva
- La diagnosi, o profili di area e di comunità
- La formulazione di ipotesi di obiettivi
- La scelta degli obiettivi e l' allocazione delle risorse
- L' approvazione del piano
- La sottoscrizione di intese

E' infine opportuno che nell' atto di indirizzo si specifichino i momenti di monitoraggio, verifica e valutazione nell' arco del triennio.

Le linee prioritarie

Spetta alla Regione stabilire alcuni **indirizzi prioritari**, che si configurano come **obiettivi di area, di sistema, strategici** a valere per tutto il territorio regionale.

In genere la definizione di indirizzi prioritari e di livelli essenziali avviene all'interno degli strumenti programmatori regionali (Piano Regionale Sociale, Sanitario, o Socio – Sanitario). E' ovvio che il processo programmatorio locale dovrebbe temporalmente configurarsi come conseguente all'assunzione degli atti regionali.

Dalla normativa sono tuttavia desumibili possibili obiettivi di area, di sistema e strategici, pur in assenza di Piani programmatici regionali.:

Gli Obiettivi di area:

- aiutare la famiglia,
- tutelare la maternità,
- sostenere le responsabilità familiari,
- tutelare i minori,
- promuovere il benessere psicofisico delle persone,
- favorire l'integrazione degli stranieri,
- promuovere e sostenere la coesione sociale
- prevenire l'esclusione

Gli **obiettivi di sistema**, riguardano le **scelte da effettuare perché la sommatoria** di:

- Servizi
- Prestazioni anche economiche
- Strutture territoriali
- Interventi domiciliari
- Servizi diurni
- Servizi semiresidenziali
- Servizi residenziali

possa diventare un “insieme integrato” delle due reti di unità d’offerta sociali e socio - sanitarie

Gli **obiettivi di sistema** riguardano le scelte finalizzate a garantire un approccio integrato tra le politiche:

- sociali e socio – sanitarie
- sociali, socio – sanitarie e sanitarie
- sociali e istruzione
- sociali e formazione professionale
- sociali e lavoro
- sociali e casa

Spettano tuttavia al programmatore locale:

- La **contestualizzazione di tali indirizzi**, alla luce della particolare configurazione che l’area tematica, o/e il problema che la Regione intende affrontare, assumono nell’ ambito territoriale.
- La **scelta di ulteriori priorità** legate a particolari problemi o fenomeni presenti sul territorio.

Questi due ultimi elementi troverebbero anch’essi la loro idonea collocazione nell’ atto di indirizzo assunto dal Tavolo Politico di ambito.

Sicuramente prima dell’assunzione di tale atto di indirizzo sarebbe auspicabile che il Tavolo Politico effettuasse un incontro – confronto con quanti, a diverso titolo, sono chiamati a partecipare, per concordarne i contenuti e le forme.

Certamente, ciò deve avvenire almeno su due oggetti specifici, quali:

- I luoghi – Tavoli ipotizzati per garantire la partecipazione;
- Il mandato da attribuire ai Tavoli, nelle diverse fasi del ciclo di vita del PdZ.

Tale incontro – confronto potrebbe essere di tipo assembleare e configurarsi anche come valida occasione per richiamare i principi e i criteri del sistema di welfare che con il PdZ si va a costruire.

LA PROGRAMMAZIONE: RESPONSABILITÀ CHIAMATE IN CAUSA, FASI E PRODOTTI

Le responsabilità chiamate in causa nella normativa regionale: i Comuni

- Titolarità in capo ai Comuni delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali (Dpr 616/77; DLgs 267/00; L 328/00; LR 19/06 art.16)
- Obbligatorietà dell'esercizio della funzione in forma associata tra i Comuni dello stesso ambito (Regolamento Regionale 18 Gennaio 2007 N° 4 art. 11, c. 2)
- Indicazione prioritaria delle forme di associazione tra Comuni
La Convenzione ed il Consorzio (Regol. Reg. 4 art 11, c. 2)
- Istituzione del coordinamento istituzionale nell'ambito territoriale
specificazione della sua composizione e dei suoi compiti (art. 11,c. 3-4)

Le responsabilità chiamate in causa: l' AUSL e la Provincia

- L'AUSL partecipa al coordinamento istituzionale al fine di garantire l'accordo di programma per l'adozione del pdz e di concorrere all'attuazione dello stesso con specifico riferimento all'organizzazione e finanziamento dei servizi e degli interventi ad elevata integrazione
(art.11,c 4)
- La Provincia sottoscrive l'accordo di programma per l'attuazione di servizi di rilievo sovra ambito (art. 13, c. 3)

la partecipazione e la cittadinanza attiva

- L'ambito assicura la partecipazione attiva dei cittadini singoli o associati delle associazioni familiari, delle organizzazioni sindacali, degli organismi di tutela, dei patronati e delle associazioni di categoria alla realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali.
- Il ruolo attivo dei cittadini è previsto in tutte le fasi: programmazione, progettazione, organizzazione dei servizi, valutazione.

I passaggi da compiere e i contenuti del lavoro del Coordinamento Istituzionale

Indizione e realizzazione di una **assemblea plenaria** per dare pubblicamente avvio al secondo processo programmatico, coinvolgendo tutti i reali e potenziali interlocutori.

Sarebbe opportuno in tale sede o in un momento specifico prevedere una sessione di lavoro di tipo seminariale formativo, al fine di richiamare alcuni elementi teorici che devono costituire la **base comune di formazione**, per poter lavorare insieme, in modo informato, consapevole e competente.

Successivamente, pubblicazione dell' **avviso di avvio del percorso di progettazione partecipata** per la stesura del PdZ.

Ovviamente la progettazione partecipata è una fase successiva alla definizione delle priorità strategiche e degli obiettivi specifici della programmazione di Ambito, con le relative risorse assegnate, compiti questi del Tavolo di Coordinamento Istituzionale.

E' auspicabile che tale avviso sia discusso e concordato col tavolo di concertazione

I passaggi da compiere e i contenuti del lavoro dell' Ufficio di Piano

- Predisporre la **relazione sociale di Ambito** sullo stato di attuazione del primo PdZ
- **Supportare tecnicamente il Coordinamento Istituzionale** nell'assunzione di decisioni
- **Promuovere connessioni tra i Comuni** e facilitare i rapporti con le altre amministrazioni pubbliche
- **Supportare il Tavolo di Coordinamento Istituzionale nell'organizzazione dell' Assemblea plenaria** iniziale, individuando all'interno delle tipologie di soggetti alle quali garantire l'informazione e la partecipazione, i reali interlocutori.
- **Predisporre un diagramma di Gantt** per pianificare i tempi di lavoro per la fase di costruzione della base conoscitiva, dei diagnosi e formulazione ipotesi di obiettivi
- **Dare avvio al lavoro dei Tavoli Tematici** di area, nominando i referenti coordinatori tecnici e supportandoli
- **Predisporre strumenti di lavoro, griglie, indicazioni metodologiche**, da consegnare ai Tavoli Tematici perché ci sia correttezza tecnica nella rilevazione dati e successiva analisi, e perché i diversi Tavoli possano lavorare a partire da canovacci comuni

Le possibili **sottofasi del processo programmatico** e i relativi prodotti possono essere così sintetizzate

- Attivazione del processo programmatico. Il prodotto fondamentale è rappresentato dall'Atto di indirizzo
- Attivazione/conferma ufficio di piano e tavoli tematici. Il prodotto è rappresentato dalla costituzione dei diversi gruppi di lavoro

- Costruzione della base conoscitiva. Il prodotto è rappresentato da un documento relativo ad ogni area tematica contenente dati su domanda, bisogni, risorse etc.
- Diagnosi di comunità. Il prodotto è rappresentato da un documento che evidenzia punti di forza e punti di debolezza e i fattori di sviluppo rispetto alle singole aree e al sistema dei servizi
- Scelta degli obiettivi. Il prodotto definisce gli obiettivi di area, di sistema e strategici
- Stesura documento finale. Il prodotto è il piano di zona
- Approvazione e sottoscrizione accordo di programma.

LA GOVERNANCE: LIVELLI, ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO

Dagli studi sociologici emerge che viviamo in un contesto culturale contraddittorio in cui sono presenti due esigenze apparentemente contrapposte ed inconciliabili:

Una “**Voglia di Comunità**” unita ad un desiderio di “Fare insieme”;

Una **frammentazione sociale** che favorisce ed alimenta individualismo, diffidenza e conseguente senso di insicurezza.

Cresce, anche se lentamente, il protagonismo finalizzato a valorizzare il proprio sapere e le proprie competenze.

Si effettuano esperienze di partecipazione in varie zone italiane, nella costruzione e gestione di strumenti, quali, ad esempio:

Bilanci partecipati, Patti territoriali, Piani di Azione elaborati da Agenda 21, Piani per la Salute, Piani di Zona che producono come benefico effetto la sperimentazione e l’ampliamento **di spazi di democrazia** locale.

Certamente è utile investire in partecipazione e l’impegno va saldamente ancorato ai principi di:

- Responsabilità
- Solidarietà sociale
- Sviluppo Locale
- Giustizia ed equità
- Tutela dei Soggetti deboli.

Una strategia premiante è quella che valorizza il **capitale sociale** locale rappresentato dai cittadini e dalle formazioni sociali e rilancia un’ azione in funzione della **coesione sociale** e dello **sviluppo di Comunità** attraverso:

- L’incontrarsi
- Il confrontarsi
- Il condividere linguaggi
- Il mettere in comune visioni ed aspettative
- L’arrivare a definire strategie condivise
- L’operare in un ottica integrata
- Lo sperimentare forme di partenariato.

Lavorare insieme comporta individuare anche nuovi “linguaggi” che superino quelli in uso nei singoli contesti organizzativi e istituzionali.

Ecco allora che si parla di **Governance**, quando un insieme complesso e variegato di interlocutori interagisce per lo sviluppo di collaborazioni.

Ad un sistema di welfare municipale bastano le regole del Comune. Per un sistema di welfare integrato e concordato, quindi in presenza di una pluralità di soggetti,

occorre che si individuino oggetti, luoghi, tempi, modalità, forme concordate di esercizio della corresponsabilità.

Nei processi partecipativi finalizzati a sviluppare sistemi di Governance locali, risultano cruciali e vincenti i seguenti aspetti:

- La chiara individuazione dei potenziali soggetti titolati a partecipare
- L'individuazione di efficaci forme di coinvolgimento
- L'azione di supporto al processo di formazione delle rappresentanze
- La definizione di percorsi partecipativi strutturati in fasi
- La chiara individuazione di modalità di incidenza dell'esito della partecipazione sui processi di decisione
- L'investimento e la cura nei processi organizzativi e gestionali degli "Ambiti" (Tavoli) nei quali si realizza la partecipazione.

IL COORDINAMENTO DEI TAVOLI/GRUPPI DI LAVORO NEL SISTEMA DI GOVERNANCE LOCALE

Il sistema di governance locale è formato da un insieme di tavoli/gruppi di lavoro che realizzano i mandati definiti nell'atto di indirizzo, che si organizzano e producono grazie ad una funzione di coordinamento. E' opportuno, a proposito di tale coordinamento richiamare alcuni "paletti" fondamentali che rappresentano il tentativo di contestualizzare tale funzione nello specifico del Welfare.

Il coordinamento:

- E' un' azione tecnica e comporta il possesso di competenze metodologiche
- Avviene in contesti specifici - i gruppi/tavoli - chiamati a svolgere funzioni diverse, politiche e tecniche
- E' possibile se c'è un forte, chiaro, condiviso mandato sulle funzioni che i gruppi sono chiamati a svolgere
- E' possibile se c'è un mandato specifico sull'esercizio della funzione del coordinatore, e se c'è un riconoscimento da parte del gruppo
- E' efficace se ci sono tempi, risorse e condizioni organizzative adeguate

Di seguito il tentativo di rapportare i diversi tavoli/gruppi di lavoro alle funzioni che ogni gruppo realizza, alla figura del coordinatore, alla particolare struttura morfologica di ogni gruppo e alla durata del gruppo in riferimento alla triennalità di piano

Gruppi/Tavoli	Funzioni	Coordinamento	Struttura morfologica	Durata
Coordinamento Istituzionale	Politiche	Amministratore	Omogenea per funzioni e soggetti	Triennale.
Tavolo di Concertazione	Politiche	Amministratore	Complessa per tipologie soggetti	Triennale.
Ufficio di Piano	Tecniche	Dirigente	Omogenea per funzioni e collocazione	Triennale.
Tavoli Tematici di Area	Tecniche	Tecnico	Complessa per appartenenza a più organizzazioni	A termine o triennale
Gruppi di progettazione	Tecniche	Tecnico	Omogenea per funzioni, complessa per appartenenze	A termine
Gruppi di gestione	Tecniche	Tecnico	Omogenea per funzioni, complessa per appartenenze	Triennale o a termine

I fattori che incidono sul funzionamento dei gruppi possono essere così delineati:

- La struttura morfologica
- La conoscenza/condivisione dello strumento Piano di Zona, dei principi che qualificano il sistema di Welfare, il sistema dei servizi, la programmazione, e che rendono esigibili i diritti di cittadinanza sociale
- La chiarezza e la condivisione del mandato
- L'organizzazione del gruppo, i tempi di lavoro, lo stile e l'azione di coordinamento
- Le motivazioni e le attese dei componenti
- Gli atteggiamenti e i comportamenti
- La capacità e l'impegno nel superare i conflitti.

Le funzioni generali del coordinatore possono essere così sintetizzate:

- Cura il processo di costituzione e funzionamento del gruppo
- Presidia il mandato
- Pianifica i lavori
- Facilita e cura la comunicazione interna ed esterna
- Cura l'ordine del giorno, la tenuta della documentazione, la stesura di documenti di sintesi (se il coordinatore è un amministratore, affida i compiti al responsabile dell' U.d.P.)
- E' responsabile del processo e della realizzazione dei prodotti attesi.

IL SISTEMA INTEGRATO DI INTERVENTI E SERVIZI, COME PRODOTTO DEL PROCESSO PROGRAMMATARIO

Nel parlare di sistema integrato di interventi e servizi è opportuno aver presente che in tale accezione sono ricomprese tre questioni : la rete, la gestione associata, la porta unica di accesso.

Il sistema a rete di interventi e servizi, sociali e sanitari, pubblici e privati

La Gestione associata della Funzione programmatoria e della Funzione gestionale

La Porta Unica di Accesso nelle funzioni, competenze professionali, organizzazione, collocazione

In Regione Puglia tali questioni sono affrontate LR 19/2006 e nel Regolamento Regionale 4/2007

In merito al sistema a rete e alla gestione associata la Legge Regionale all'art 4 afferma che:

“ Il sistema d'interventi e servizi sociali è definito dal Piano regionale delle politiche sociali e realizzato attraverso i piani sociali di zona, garantendo la gestione unitaria del sistema locale dei servizi sociali a rete secondo gli ambiti territoriali socioassistenziali come definiti dalla Regione.”

In merito alla gestione associata l'art. 6 afferma che:

La gestione associata dei servizi socio-assistenziali è, di norma, esercitata dai Comuni appartenenti allo stesso distretto socio-sanitario.

I Comuni appartenenti allo stesso ambito territoriale determinano autonomamente la forma di gestione associata e possono attribuire l'esercizio delle funzioni socio-assistenziali a una delle Aziende pubbliche di servizi alla persona di cui al d.lgs. 4/05/2001, n. 207 (Riordino del sistema delle IPAB), avente sede legale nel territorio dell'ambito o a un'istituzione dotata di autonomia gestionale ai sensi dell'articolo 114 del d.lgs. 267/2000.

I Comuni appartenenti allo stesso ambito territoriale definiscono autonomamente le forme di gestione dei servizi previsti nel Piano sociale di zona, nel rispetto di quanto previsto all'articolo 56, e possono avvalersi anche delle aziende pubbliche di servizi alla persona di cui al d.lgs. 207/2001, aventi sede legale nel territorio dell'ambito, laddove presenti.

In merito alla programmazione associata e alla gestione unitaria l'art. 11 afferma che:

La Regione, al fine di garantire la gestione unitaria dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, individua gli ambiti territoriali che si compongono, di norma, dei Comuni che fanno parte di uno stesso distretto sociosanitario. Il Comune capofila dell'ambito territoriale è il Comune sede del distretto sociosanitario.

Ogni ambito territoriale, al fine di assicurare strumenti omogenei per la gestione associata ed unitaria del sistema integrato dei servizi, adotta i seguenti regolamenti, assicurandone gli aggiornamenti eventualmente richiesti da modifiche nella normativa nazionale e regionale di riferimento:

- regolamento di organizzazione;
- regolamento per l'affidamento dei servizi;
- regolamento per l'accesso ai servizi e la compartecipazione degli utenti al costo delle prestazioni;
- regolamento di contabilità;
- ogni altro strumento regolamentare utile alla gestione associata delle funzioni socioassistenziali nell'ambito territoriale.

In merito alla porta unica di accesso l'art 3 del regolamento regionale afferma che:

L'accesso al sistema integrato dei servizi è garantito da Porte Uniche di Accesso (PUA) attivate dall'ambito, in raccordo con le AUSL, secondo le indicazioni del Piano Regionale delle Politiche Sociali e con il Piano Sanitario Regionale, e con modalità atte a promuovere la semplificazione nell'accesso per gli utenti, l'unicità del trattamento dei dati degli utenti e connessi al caso, l'integrazione nella gestione del caso, nonché la garanzia per l'utente di un termine certo per la presa in carico dello stesso. Le Porte Uniche di Accesso operano sia per il complesso dei servizi sociali che per i servizi sociosanitari.

Le Porte Uniche di Accesso forniscono informazioni ed orientamento ai cittadini sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e gli interventi del sistema locale, nel rispetto dei principi di semplificazione, trasparenza e pari opportunità nell'accesso. L'ambito organizza l'attività delle Porte Uniche di Accesso con modalità adeguate a favorire il contatto anche da parte di chi, per condizioni sociali e culturali, non vi si rivolge direttamente.

Al fine di promuovere la differenziazione degli orari di apertura e di accesso agli sportelli, in ottica di conciliazione e di armonizzazione dei tempi e degli orari delle città, ed al fine di valorizzare il concorso dei soggetti del Terzo Settore e degli enti di patronato alla realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, con riferimento specifico alle funzioni di informazione, analisi dei bisogni, anche inespressi, e orientamento, connesse alla articolazione territoriale della Porta Unica di Accesso, l'ambito può avvalersi dei soggetti di cui all'art. 19 comma 1 della legge regionale.

In merito alle modalità e agli strumenti per l'accesso unico al sistema integrato dei servizi l'art 3 del regolamento regionale afferma che:

Al fine di fornire risposte adeguate a bisogni complessi dei cittadini, che richiedano l'integrazione di interventi e servizi sociali e sanitari, l'ambito territoriale e la AUSL

definiscono un protocollo operativo unico per:

- accogliere la richiesta inoltrata;
- decodificare il bisogno;
- effettuare l'indagine sociale;
- attivare l'Unità di Valutazione Multidimensionale, di cui all'art. 59, comma 4, della legge regionale, per la predisposizione del progetto personalizzato, previa valutazione dei requisiti di ammissibilità al servizio e al beneficio;
- verificare periodicamente l'andamento dell'intervento;
- individuare il responsabile del caso per garantire l'attuazione e l'efficacia degli interventi previsti dal progetto personalizzato.

L'ambito territoriale e la AUSL definiscono con proprio regolamento l'organizzazione delle Porte Uniche di Accesso e degli strumenti tecnici per il controllo e la valutazione dei programmi assistenziali a carattere sociosanitario, nonché le modalità di individuazione del responsabile del caso.

DAGLI OBIETTIVI DI PIANO ALLA COSTRUZIONE DEI PROGETTI

Dopo la fase di costruzione del piano di zona, dopo l'approvazione e la sottoscrizione delle intese interistituzionali occorre avviare la fase progettuale soprattutto per quelle azioni connesse ad obiettivi di riqualificazione degli interventi o di innovazione.

Un possibile modo di procedere è il seguente:

Definita l'area di problema sulla quale costruire il progetto, occorre interrogarsi su quali soggetti sono chiamati in causa alla luce della natura del problema da affrontare e risolvere.

In tal modo si costruisce la mappa dei potenziali soggetti che devono partecipare/concertare perché il progetto possa risultare efficace.

Successivamente il soggetto titolare del progetto deve porsi le seguenti 4 domande e deve agire di conseguenza.

In particolare, tra i potenziali soggetti:

- Con chi ho già rapporti?
- Con chi devo costruire rapporti?
- Come li coinvolgo?
- Quando li coinvolgo?

Quali Competenze, abilità, atteggiamenti e comportamenti adeguati in chi progetta e in chi si inserisce in un gruppo di progettazione?

- Saper cogliere la complessità degli oggetti su cui si progetta
- Avere consapevolezza della parzialità delle singole competenze
- Saper ricercare le informazioni necessarie per conoscere i soggetti, le agenzie del territorio
- Saper riconoscere la complementarità delle informazioni, dei saperi e delle competenze dei soggetti coinvolti
- Saper avviare e gestire connessioni, interazioni, relazioni.
- Saper problematizzare e trovare mediazioni.

Quali Coerenze tecniche metodologiche vanno presidiate nella costruzione dei Progetti?

- Connessioni con il contesto territoriale
- Connessione con gli elementi di diagnosi e di programmazione locale
- Sostenibilità/fattibilità alla luce dei contesti socio-culturali locali
- Approccio di tipo incrementale nella definizione dei risultati attesi nel tempo (da perseguire) che siano coerenti con i vincoli individuati nella fase di diagnosi di Comunità.
- Necessità di governare la circolarità: progettazione-gestione-valutazione (rinvio al momento programmatico successivo), riprogettazione ed individuazione dei livelli di incremento nella definizione degli obiettivi successivi capaci di sviluppare la crescita comunitaria locale.

Quali fattori di qualità perseguire nel lavoro per progetti? I Progetti di qualità sono quelli che:

- Scaturiscono da un processo programmatico
- Tengano conto del sistema delle responsabilità
- Si collocano in una logica welfare Community
- Promuovono sussidiarietà nella gestione
- Garantiscono partecipazione
- Valorizzano la comunità, le risorse della comunità
- Sanno incidere sui bisogni
- Tengono conto delle culture da promuovere e consolidare
- Siano coordinati dai soggetti locali.

LA VALUTAZIONE DEL PIANO DI ZONA: PROCESSO E PRODOTTO

Che cos'è valutazione

La valutazione è parte integrante e qualificante di una politica sociale e va intesa come un'occasione di crescita e di miglioramento continuo a più livelli, oltre che configurarsi come una attività di controllo sulla efficacia delle politiche e sulla correttezza dei processi.

Valutare si configura quindi come un'attività complessa, negoziale, non certamente lineare, e non è una semplice applicazione di tecniche preconfezionate e predefinite.

L'azione del valutare si configura come un progetto di ricerca, che prende avvio con alcune domande sui problemi e sugli oggetti da considerare

È un percorso di ricerca che mira ad evidenziare, confermare, correggere o abbandonare le strade scelte ed intraprese

La complessità insita nella valutazione dipende dal fatto che ad ogni passo si determinano effetti sul disegno complessivo. Nel procedere occorre quindi verificare la tenuta dell'accordo che sostiene il processo di valutazione. Si tratta di continuare a riproporre un confronto su senso e finalità del lavoro valutativo, affinché intorno ad esso si sviluppi attenzione che ne garantisca la realizzazione, l'accoglimento e la considerazione.

Perché un processo valutativo

Principali ragioni che spingono ad intraprendere un lavoro valutativo: Nel complesso è basilare evidenziare come ragioni e mandati, ruoli ed interessi diversificati, possibili utilizzi dei risultati, influenzino l'impostazione e la conduzione del processo di valutazione.

- Ricercare , esplorare i bisogni e le risorse, identificare condizioni e aspetti chiave, punti di forza e di debolezza, problemi e prospettive operative;
- Conoscere , apprendere, evidenziare aspetti rilevanti e definire le loro possibili interazioni;
- Decidere, stabilire priorità, identificare obiettivi e modalità di azione ed investimento;
- Rendere conto, informare, condividere, estendere il confronto, il consenso e le opportunità di coesione sociale;
- Organizzare, intervenire per calibrare e riformulare assetti tecnici ed operativi, costruire progetti ed identificare modalità di intervento;
- Monitorare e verificare il rispetto di impegni, accordi, standard generali di riferimento, criteri di scelta e di azione;
- Coinvolgere, riconoscere, attivare e legittimare gli attori, le loro responsabilità e il loro lavoro, costruire relazioni ed alleanze;

- Innovare, promuovere possibilità di cambiamento, sperimentare nuove forme di programmazione e di gestione;
- Rendere visibile, porre in evidenza questioni ed aspetti trasversali, favorire informazione circolarità e confronto, attribuire alle questioni rilevanza sociale e pubblica;
- Costruire senso, definire quadri interpretativi in cui collocare le azioni e l'operatività.

Oggetti, soggetti e tempi della valutazione

Gli oggetti della valutazione possono essere molteplici e si riferiscono alle politiche, ai programmi, ai progetti, alle azioni, ai processi, perseguiti e gestiti dalla molteplicità di Enti, organizzazioni, gruppi professionali.

La ricerca valutativa chiede a diversi soggetti istituzionali e comunitari di mettersi al lavoro.

Alcune domande ci possono aiutare ad evidenziare i passaggi più delicati, che hanno un forte impatto sull'esito del lavoro di valutazione.

Chi chiede la valutazione?

La committenza e il mandato sono due ingredienti essenziali per una buona valutazione.

Quali aspettative individuali e quali mandati organizzativi?

Il ruolo dei committenti e dei soggetti che realizzano la valutazione è determinante.

Quale composizione dei gruppi di lavoro?

La valutazione richiede l'utilizzo di discipline diverse e la valorizzazione delle competenze presenti nel contesto.

Chi coordina le attività?

Il coordinamento delle attività di valutazione è un compito delicato.

Che grado di coinvolgimento si intende realizzare?

Per realizzare la valutazione l'apporto dei diversi soggetti del contesto è indispensabile

Le fasi della ricerca valutativa

Ideazione e costruzione del progetto di ricerca valutativa

- Esplorazione preliminare
- Costituzione del gruppo di lavoro
- Costruzione del progetto di massima
- Definizione del progetto esecutivo
- Validazione complessiva del progetto.

Realizzazione del progetto

- Pianificazione operativa
- Ricerca/raccolta di dati ed informazioni
- Riflessioni, commenti su analisi dei dati e delle informazioni
- Stesura del rapporto della ricerca valutativa.

Socializzazione ed uso del rapporto di ricerca valutativa

- Restituzione del rapporto di ricerca
- Diffusione dei risultati.

UN PIANO DI ZONA CHE NASCA DALLA VALUTAZIONE DEL PRECEDENTE

Per migliorare l'esperienza, per qualificare il secondo processo, per ottenere un Piano di Zona che si configuri come vero "piano regolatore dei servizi alla persona", è necessario che la fase di avvio della nuova programmazione sia preceduta da una verifica e valutazione di esito e di processo.

In particolare si tratterà di entrare nel merito delle scelte effettuate col primo piano, di cosa e quanto è stato realizzato; così come si tratterà di capire se gli obiettivi scelti ma non ancora o non interamente attuati siano da riconfermare o meno, alla luce degli elementi di conoscenza acquisiti nel biennio di validità del Piano.

Infine, se il processo che si doveva realizzare, in modo da garantire la partecipazione fattiva dell'insieme dei soggetti Istituzionali e Comunitari, individuati dal legislatore, si è realmente effettuato in tale modo e, in caso affermativo solo parzialmente, perché e quali nodi occorre sciogliere per qualificarlo nel secondo triennio.

UN WELFARE COMMUNITY E NON SOLO MUNICIPALE

Il cammino del Legislatore, recependo esperienze, riflessioni, valutazioni di impatto, negli ultimi vent'anni ha via via evidenziato la **necessità del coinvolgimento e della valorizzazione dell'intera comunità locale**, nell'insieme dei cittadini, delle formazioni sociali, delle Istituzioni presenti ed operanti, nell'andare a definire e attuare il "sistema integrato di interventi, servizi, prestazioni" finalizzato a garantire promozione, prevenzione, tutela, cura, inclusione sociale.

Al Comune, Istituzione fondamentale e centrale, perché più vicina al cittadino, **il ruolo di promozione, tutela, rappresentanza, aggregazione, attivazione, della comunità locale.**

Ciò che il legislatore ha approvato non è solo un passaggio dalla centralità dello Stato alla centralità del Comune (associato) bensì e soprattutto il **passaggio dalla centralità dell'Istituzionale alla centralità del Comunitario.**

Ovviamente per garantire al cittadino l'esigibilità dei diritti sanciti, i Comuni dell'Ambito sono responsabili della programmazione e gestione del Piano di Zona che dovrà configurarsi come contestualizzato, integrato, partecipato, concertato.

I corsisti ritengono che il sistema di Welfare così ipotizzato è certamente più efficace rispetto ai bisogni e alle opportunità da garantire ai cittadini, perché mette in rete culture, esperienze, attenzioni, risorse, "cure" professionali e "cure" proprie delle reti primarie e di prossimità.

Porsi l'obiettivo strategico di ideare e realizzare un Piano di Zona e un welfare così concepiti comporta un **investimento consapevole di Amministratori e Tecnici nel costruire e gestire un idoneo modello di governance locale.**

NON SOLO PROCEDURE MA ANCHE BUONE PRASSI

Il Piano di zona come atto programmatico assunto dai Comuni è un atto che deve risultare congruo con quanto stabilito dalla normativa specifica e più in generale da quella che regola il funzionamento della Pubblica Amministrazione.

Tuttavia perché il welfare locale possa sempre più connotarsi come mix o community, **al solo sistema di government va sostituito la governance e alla sola attenzione alla procedura si deve aggiungere un buon investimento nei processi.**

Il government è una metodologia idonea quando a dover agire è una sola Istituzione, e quindi sono più che sufficienti le sue idonee procedure.

La governance è una metodologia da adottare quando i processi sono integrati e partecipati e quindi a dover interagire sono più soggetti con più linguaggi, ritmi, modelli organizzativi, regole.

Insistere nei processi (da parte delle Amministrazioni Comunali che, ai sensi della L. 142/90, hanno la funzione di promuovere la comunità.....) significa che Amministratori, Dirigenti, Operatori, collaborino insieme:

- **Nell'azione di individuazione, coinvolgimento, aggregazione dei diversi soggetti** Istituzionali e Comunitari che hanno titolo a partecipare (fino ad arrivare a mettere in rete responsabilità e risorse) alle diverse fasi del ciclo di vita del Piano di Zona;
- Nel tentare di **superare visioni e linguaggi diversi;**
- Nel **valorizzare le complementarità tra le funzioni;**
- Nel **facilitare l'informazione e la comunicazione.**

UN "ATTO DI INDIRIZZO" PER BEN INIZIARE

Nella fase di avvio del secondo processo programmatico è **fondamentale che il Coordinamento Istituzionale approvi un "atto di indirizzo"** con il quale:

- Si esprime la volontà di **attivare il processo;**
- Si descrive **l'oggetto della programmazione;**
- Si definiscono i **livelli di responsabilità** da coinvolgere;
- Si individua la **struttura organizzativa**, i livelli del sistema di governance;
- Si attribuiscono i **mandati;**
- Si determinano i **contenuti del lavoro;**
- Si definiscono alcune **procedure;**
- Si individuano i **coordinatori dei gruppi** di lavoro / tavoli.

Si tratta di un Atto che rappresenta la cornice operativa di riferimento per quanti saranno coinvolti nel processo e, pertanto, più è chiaro e dettagliato nei suoi contenuti, più risulterà efficace.

UN APPROCCIO INTEGRATO NELLA PROGRAMMAZIONE

Sia la normativa nazionale che quella regionale auspicano la costruzione di un sistema di interventi e servizi che sia integrato tra servizi sociali e servizi socio – sanitari.

Di fatto, perché ciò possa avvenire, è **auspicabile che contestualmente si costruiscano** i due strumenti programmatori che insistono sullo stesso territorio: il **Piano di Zona e il Programma delle Attività Territoriali**, che è lo strumento programmatico di Distretto, previsto dal D.Lgs 229/99.

Solo così è possibile contestualmente **mettere in rete le responsabilità**, istituzionali, organizzative, professionali, e **le risorse necessarie** e da stanziare da parte dei Comuni e dell' AUSL.

UN UFFICIO DI PIANO IN GRADO DI FUNZIONARE

È la struttura che supporta il Coordinamento Istituzionale nelle diverse fasi del ciclo di vita del Piano di Zona e svolge funzioni di studio, istruttoria, attuazione operativa, raccordo.

Nel Regolamento Regionale 18/01/07 n. 4 si coglie l'importanza di questo “organo tecnico” e la complessità delle funzioni ad esso attribuite.

Nelle esperienze degli Ambiti questo organo tecnico si presenta quanto mai variegato:

- Nella sua formalizzazione;
- Nella composizione;
- Rispetto alla figura del responsabile coordinatore;
- Rispetto all'organizzazione;
- Rispetto all'organico e alle risorse logistiche.

Ai partecipanti al Corso di Formazione sembra necessario segnalare e sollecitare **l'adozione di una convenzione intercomunale con la quale andare a costruire un Ufficio Comune** (art. 30, comma IV del D.Lgs 267/00) **denominandolo Ufficio di Piano.**

All'Ufficio devono essere affidate le funzioni pubbliche, in luogo degli Enti Locali, sottoscrittori dell'accordo, pertanto devono essere previsti organi, una dotazione organica, un Dirigente Responsabile.

L'oggetto specifico attribuito all'Ufficio Comune è pertanto la gestione tecnica, organizzativa e metodologica delle funzioni programmatiche, progettuali e valutative.

Nella Convenzione intercomunale, con la quale si costituisce l' Ufficio Comune, denominato Ufficio di Piano, occorre specificare quali funzioni, proprie dei singoli Comuni, sono attribuite, sia rispetto alle attività connesse alla programmazione unitaria che ad eventuali altre attività connesse alla gestione di altre funzioni o interventi, servizi e progetti.

Ovviamente andranno assegnati all' Ufficio i relativi finanziamenti per la gestione e andrà specificato nell' Atto Convenzionale che al responsabile dell' Ufficio sono attribuiti tutti i compiti e i poteri gestionali connessi alle funzioni specificate, a norma dell' art. 107 D.Lgs 267/00.

È ovvio, ma è utile richiamarlo, che tale Ufficio necessita di una sede e di una attrezzatura, comprensiva di supporti informatici.

Lecce, Maggio 2008

**FATTORI DI QUALITÀ DA REALIZZARE ED ELEMENTI DI STRATEGIA DA
PRESIDIARE NELL'OCCASIONE DELLA COSTRUZIONE DEL SECONDO PIANO
DI ZONA**

I PARTECIPANTI

al percorso formativo “**Il sistema integrato dei servizi sociali nel piano di zona**”, organizzato e gestito dalla “Provincia di Lecce – Agenzia di Assistenza Tecnica agli Enti Locali”, al termine dei lavori seminariali del secondo e quarto modulo,

“**Il piano di zona – processi programmatori – contenuti e fasi**” tenutosi il 30 e 31 Maggio 2007, e “**La governance del piano di zona: significati, principi, strategie e ambiti**” tenutosi il 20 e 21 Giugno 2007

HANNO RITENUTO

opportuno ed utile, in spirito collaborativo e di supporto tecnico, inviare ai propri referenti Istituzionali, in particolare i “TAVOLI DI COORDINAMENTO ISTITUZIONALI” degli Ambiti della Provincia di Lecce, **alcune riflessioni utili per la qualificazione del secondo processo di costruzione del Piano di Zona**, che vedrà tutti, Amministratori e Dirigenti, impegnati nel far tesoro di quanto emerge dalla prima esperienza programmatoria e migliorare prodotti e processi in un’ottica di tipo incrementale.

Queste nostre riflessioni comportano una assunzione di responsabilità da parte dei tecnici e per analogia intendono stimolare gli Amministratori comunali in vista della prossima esperienza programmatoria ad uno stesso impegno nel garantire le condizioni per un adeguato funzionamento del complessivo sistema di welfare, nelle diverse fasi del ciclo di vita del Piano di zona.

Lecce, 21 Giugno 2007

FATTORI DI QUALITA'	STRATEGIE
Esplicitare nella fase di avvio del nuovo processo programmatico la partecipazione e concertazione dei soggetti Istituzionali e Comunitari da coinvolgere ai "Tavoli" per la gestione della governance e l'attribuzione dei "mandati"/"risultati attesi".	Assunzione di un " Atto di indirizzo " da parte del Coordinamento Istituzionale, preliminarmente all'avvio della seconda esperienza programmatica. Si auspica che l'assunzione dell'Atto di indirizzo per gli aspetti non elusivi di natura istituzionale sia concordato col Tavolo di Concertazione
Qualificare il sistema di governance locale da parte degli Enti locali nella duplice componente politica e tecnica.	All'avvio del processo, curare la comunicazione tra i soggetti, la calendarizzazione, l'organizzazione, la gestione degli incontri dei diversi "Tavoli"/"Gruppi di lavoro. In particolare, investire nella formazione e nel supporto tecnico di quanti hanno la responsabilità di condurre i gruppi.
Favorire un " linguaggio condiviso " tra i diversi soggetti chiamati in causa nel Processo Programmatico e di realizzazione del Piano di Zona.	Organizzazione e gestione di una giornata o momenti informativa/formativa , preliminari all'avvio del Processo, che veda insieme Istituzioni pubbliche ed Organizzazioni Sociali, Amministratori e Tecnici.
Contestualizzare lo strumento Piano di Zona e renderlo compatibile con la scelta di coerenti, adeguati, definiti " livelli essenziali " (esigibilità garantita, appropriatezza dell'intervento, garanzia di equità nell'accesso).	Corretta costruzione di una " Base conoscitiva " dei bisogni locali , dei servizi e delle prestazioni in atto, delle risorse disponibili e/o attivabili e, di conseguenza, scelte di adeguamento del sistema dei servizi per garantire detti livelli essenziali.
Sviluppare la cultura delle responsabilità e della sussidiarietà .	Accentuare il ruolo dei Comuni come Soggetti promotori di Comunità (e non solo di soggetto gestore) valorizzando tutti i soggetti della sussidiarietà orizzontale, anche con azioni di promozione e di supporto.
Qualificare i servizi investendo nella costruzione del " sistema integrato di interventi e servizi " assumendo coerenti obiettivi di sistema	Messa in rete di interventi, servizi, prestazioni, grazie alla costruzione, approvazione e attuazione di " Accordi di programma " tra soggetti, di " Linee Guida " interorganizzative, di " Protocolli operativi " tra figure professionali.
Valorizzare le responsabilità e il ruolo tecnico degli Uffici di Piano .	Nell'assunzione di atti e nella definizione di strumenti formali, da parte del Coordinamento Istituzionale, acquisire obbligatoriamente il parere tecnico dell' Ufficio di Piano .
Evitare di affrontare impropriamente, con le politiche dei servizi alla persona, bisogni originati da problemi e cause che attengono alle politiche sociali in senso lato e alle politiche per lo sviluppo socio-economico. Ciò può avvenire , in un'ottica incrementale, integrando le politiche	Nella fase di "Diagnosi di Comunità", a partire dalla costruzione della "Base conoscitiva", in particolare dalla lettura dei bisogni e delle cause, evidenziare quei problemi che vanno affrontati da politiche diverse da quelle dei Servizi alla persona . Sperimentare l'avvio di commissioni di lavoro interassessorili.
Perseguire un sistema integrato di interventi e servizi efficace, efficiente, economico ed esigibile .	Qualificare le diverse fasi della programmazione locale valorizzando gli strumenti e le metodologie proprie dei processi valutativi (monitoraggio verifica e valutazione di esito e di processo)

**AI COMPONENTI DEI TAVOLI DI “COORDINAMENTO ISTITUZIONALE”
DEGLI AMBITI TERRITORIALI DELLA PROVINCIA DI LECCE**

I partecipanti al percorso formativo dal titolo:

“Processi programmatori locali – modelli di governance – strategie di qualificazione – nella seconda esperienza di costruzione dei piani di zona”, organizzato e gestito dall’Istituzione “Provincia Di Lecce – Agenzia Di Assistenza Tecnica agli Enti Locali”, nel periodo 5 Febbraio – 13 Maggio 2008, hanno ritenuto opportuno e doveroso inviare, agli Amministratori dei Coordinamenti Istituzionali, le seguenti riflessioni su alcuni aspetti considerati strategici, in funzione della qualificazione del secondo processo programmatico.

Tre elementi hanno accompagnato l’intero percorso formativo e si configurano come scenario utile in cui collocare anche le riflessioni oggetto di questa nota.

Ci si riferisce:

- Alla **Normativa** nazionale e regionale vigente sul Welfare, sul Piano di Zona, sul ruolo dei Comuni, sul riconoscimento del Volontariato, dell’Associazionismo, della Cooperazione Sociale;
- Alle **Teorie e Metodi** relativi ai processi programmatori locali, alla progettazione, all’organizzazione e gestione dei servizi, al monitoraggio, alla verifica e valutazione delle politiche, dei progetti e degli interventi;
- Alle **Esperienze effettuate negli ambiti** in occasione della costruzione e gestione del Primo Piano di zona, al sistema di governance, all’attivazione e gestione degli Uffici di Piano.

I partecipanti al percorso formativo ritengono che i punti seguenti rappresentino l’orizzonte strategico in cui tutti, Amministratori, Dirigenti, Operatori, Soggetti Istituzionali e Formazioni Sociali, debbano collocarsi e per raggiungere il quale ognuno, a partire dalle proprie funzioni e dalla propria collocazione, debba investire in quelle prassi virtuose che la riflessione sulla prima esperienza è in grado di far individuare.

“IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI SOCIALI NEL PIANO DI ZONA”

Premessa

Di seguito si sintetizzano elementi significativi del processo realizzatosi nel periodo Maggio – Ottobre 2007.

Si sono tenuti undici moduli formativi per un totale di diciannove giornate.

I diversi materiali prodotti sono da considerare un tutt'uno con queste brevi note perché, al di là delle corpose relazioni distribuite ai corsisti, rappresentano quanto appreso e rielaborato sia nei lavori di gruppo che nelle esercitazioni di Ambito ed individuali.

Gli obiettivi e i contenuti

Il percorso si proponeva di **far acquisire elementi di conoscenza** e soprattutto **competenze metodologiche**.

Le conoscenze da acquisire spaziavano dalla normativa vigente, allo strumento programmatico, alle responsabilità chiamate in causa e agli apporti di ogni soggetto, al sistema integrato di interventi e servizi, alle forme giuridiche di gestione associata, al sistema informativo, ai flussi di finanziamento, al segreto professionale.

Le competenze metodologiche prese in esame ed approfondite sono state quelle relative all'avvio e al governo dei processi partecipativi e di governance, al processo programmatico, agli approcci valutativi, al lavoro per progetti di area e personalizzati.

La metodologia adottata

La scelta effettuata di alternare apporti teorici di sintesi e approfondimenti di questioni ritenute nodali, alternando le lezioni frontali ai momenti di approfondimento in aula, di ripresa delle esperienze, di elaborazione di ipotesi qualificanti, si è dimostrata congrua sia per stimolare l'interesse nei corsisti che per favorire l'apprendimento conseguente.

I materiali prodotti

Al di là della notevole produzione di materiali didattici, curata dai singoli docenti / esperti, si segnalano di seguito:

- I **dieci modelli di governance** negli ambiti territoriali della provincia di Lecce, che specificano quanti “Tavoli” sono stati costituiti, quale composizione era prevista, quali funzioni sono state attribuite agli stessi e

- quali relazioni erano previste e si sono stabilite nella realtà tra i diversi livelli nel sistema di governance locale;
- La **scheda di sintesi**, effettuata dal coordinatore **sui nodi problematici rilevati** nell'analisi dei modelli di governance e sulle strategie per una possibile qualificazione;
 - Il documento sui **fattori di qualità** da realizzare ed **elementi di strategia** da presidiare, nell'occasione della costruzione del **secondo Piano di Zona**, frutto di un lavoro in sottogruppi con i corsisti e successivamente elaborato dal coordinatore;
 - Le **tesine finali** predisposte da trentacinque corsisti e in particolare: n. 29 sulle **funzione ipotizzate per l'Ufficio di Piano e competenze necessarie in quanti vi lavorano**; e n. 6 sulle **funzioni, apporti, competenze, nella costruzione del Piano di Zona**.

Nell'insieme si tratta di un **materiale ricchissimo** in cui si condensano i **saperi posseduti**, in particolar modo legati alla partecipazione alla prima esperienza di costruzione dei Piani di Zona, e i **saperi acquisiti** nel corso della partecipazione agli undici moduli formativi.

Si tratta di un **giacimento significativo** da ulteriormente sistematizzare e qualificare perché possa rappresentare quell'insieme di conoscenze e di competenze tecnico – metodologiche preziose perché, in una integrazione continua con l'azione degli Amministratori, possa produrre **migliori prodotti** (il secondo Piano di Zona, un insieme di progetti di Area, singoli processi di aiuto), grazie all'attivazione e gestione di **buoni processi collaborativi**.

Alcune valutazioni finali

Certamente i partecipanti già interessati alla tematica, hanno acquisito più informazioni, hanno elaborato competenze ulteriori, hanno esercitato un ruolo responsabile in aula.

Ci sono le premesse perché la dimensione tecnica delle Istituzioni Locali, titolari dei processi programmatori, possa collaborare fattivamente con la dimensione politica e con i soggetti del terzo e quarto settore, individuati dal legislatore come soggetti attivi nei processi programmatori locali.

Sono emerse tuttavia alcune preoccupazioni e qualche piccola riserva su questa qualificata e futura collaborazione se gli stessi Amministratori non dovessero investire nella dimensione unitaria di Ambito (“si resta spesso legati al proprio campanile”) e se non si trovassero modalità comunicative efficaci tra le due dimensioni istituzionali, quella politica e quella tecnica.

Un ulteriore elemento critico, evidenziato nel corso dell'iniziativa formativa, è rappresentato dall'esistenza di una dirigenza degli Uffici di Piano scarsamente coinvolgibile nei processi formativi e di elaborazione tecnica di strumenti e metodi, perché impegnata negli Enti su altre funzioni gestionali e, quindi, quelle relative al processo programmatorio finiscono col configurarsi come residuali, più

centrate sugli adempimenti burocratici e meno sull'investimento nella gestione dei processi partecipativi e concertativi.

Infine, va sottolineato il buon livello tecnico, rappresentato dai corsisti, la loro positiva partecipazione e il loro coinvolgimento fattivo nei lavori di aula, nei sottogruppi e nella elaborazione individuale.

Dicembre 2007

“PROCESSI PROGRAMMATORI LOCALI – MODELLI DI GOVERNANCE – STRATEGIE DI QUALIFICAZIONE NELLA SECONDA ESPERIENZA DI COSTRUZIONE DEL PIANO DI ZONA”

Premessa

Brevemente vengono sintetizzati elementi essenziali connessi alla realizzazione del Corso in oggetto e ai risultati conseguiti.

Si sono tenuti sei moduli formativi per un totale di otto giornate, nel periodo 5 febbraio 13 maggio 2008.

Questa breve relazione va letta insieme ai materiali prodotti, che rappresentano un buon giacimento di saperi e di strumenti, da mettere a disposizione di quanti saranno chiamati a costruire e realizzare il secondo Piano di Zona, negli Ambiti della Provincia di Lecce.

Finalità e obiettivi

Il progetto formativo si prefiggeva di fare il punto sui nodi emergenti dalle esperienze programmatiche locali e consolidare la professionalità dei partecipanti, in vista del nuovo processo di costruzione dei Piani di Zona.

I fuochi da presidiare erano stati individuati rispettivamente:

- Nel porre maggior attenzione alle tematiche connesse ai diritti di cittadinanza sociale;
- Nel riferirsi costantemente ai valori, ai principi e ai criteri, emergenti dalla normativa vigente, per andare a qualificare i prodotti ed i processi, connessi all’ideazione e realizzazione del sistema di welfare locale.

Gli obiettivi esplicitati riguardano lo sviluppo di conoscenze, di competenze, di metodologie, nella costruzione e gestione del sistema dei servizi, nella chiarezza delle triplici responsabilità cointeressate:

- La politica istituzionale;
- La tecnica istituzionale;
- La politica e tecnica dei soggetti comunitari.

Contenuti

A partire da un’analisi della prima esperienza sono stati affrontati i seguenti contenuti:

- L’attivazione del secondo processo, con particolare attenzione all’ATTO DI INDIRIZZO, di competenza del Coordinamento Istituzionale, in cui definire contenuti, modalità partecipative, mandati, tempi, sistema di governance.....;

- L'avvio del processo, le fasi, le azioni, i prodotti, come qualificare la fase di INSEDIAMENTO e di coordinamento DEI DIVERSI TAVOLI previsti dalla governance locale;
- IL COORDINAMENTO DEI TAVOLI e le attenzioni culturali, organizzative processuali per il loro efficace funzionamento;
- La struttura tecnico professionale definita UFFICIO DI PIANO, che supporta le responsabilità istituzionali, nella duplice dimensione politico – amministrativa e tecnico – gestionale e che svolge funzioni di studio, istruttoria, di attuazione operativa, di regia tecnico complessiva;
- La costruzione del sistema di rete, le responsabilità istituzionali, organizzative e professionali chiamate in causa, la PORTA UNICA DI ACCESSO con particolare attenzione alle sue finalità, funzioni, gestione, organizzazione e alle competenze necessarie a quanti vi operano.

Metodologia

A partire dalle finalità del processo è stata adottata una metodologia attiva.

Difatti, pur nell'abbondanza di apporti di ripuntualizzazione di elementi normativi, di metodologia e di strumentazione tecnica, si è puntato al recupero, alla valorizzazione delle esperienze, curando la sistematizzazione di buone prassi, utili per l'avvio e la gestione del secondo processo.

Ciò è avvenuto sia nei lavori in sottogruppi che nei momenti assembleari nei quali il dibattito è emerso in tutta la ricchezza propria di chi, i corsisti, hanno dimostrato il proprio interesse, ad acquisire quel bagaglio utile all'esercizio delle proprie funzioni professionali.

Materiali prodotti

Sono disponibili:

- I testi di tutte le relazioni tenute dai docenti nei moduli formativi;
- Il documento prodotto dai corsisti, predisposto per i componenti dei tavoli di "Coordinamento Istituzionale" degli Ambiti territoriali della Provincia di Lecce;
- Le tesine finali predisposte dai corsisti rispettivamente su:
 - * A partire dai contenuti, approfonditi nel percorso formativo, alla luce dell'esperienza accumulata nel primo triennio di Piano di Zona, tenendo conto degli elementi di contesto che caratterizzano l'Ambito Territoriale in cui opera, quali sintetiche raccomandazioni farebbe agli Amministratori del Suo Tavolo di Coordinamento Istituzionale in occasione dell'avvio del secondo processo programmatico?
 - * A partire dai contenuti, approfonditi nel percorso formativo, tenendo conto delle competenze specifiche dell'Ente e del Servizio in cui opera, quali suggerimenti darebbe ai Suoi Responsabili nel processo di collaborazione e di partecipazione in funzione della costruzione del secondo Piano di Zona?

Si tratta di un materiale ricco, utile a quanti a diverso titolo sono coinvolti nei processi programmatori locali.

Alcune valutazioni finali

Una prima riflessione riguarda la tipologia dei corsisti:

- si è trattato di un gruppo stabile di circa 35 persone, prevalentemente Assistenti Sociali;
- è un gruppo attento, interessato, disponibile a fornire il proprio contributo tecnico, consapevole dei limiti e delle potenzialità esistenti nei dieci Ambiti territoriali.

Una sofferenza che è emersa e che va stigmatizzata: la non partecipazione dei Responsabili degli Uffici di Piano. Si tratta di Dirigenti e di Responsabili di Settore, di Area..... che è quasi totalmente “assorbita” dalla gestione di funzioni ordinarie, che corre il rischio – nelle parole dei Corsisti – di svolgere solo burocraticamente e per atti le funzioni connesse alle responsabilità degli Uffici di Piano.

Un auspicio condiviso è che la Regione dia maggior impulso al tema degli assetti organizzativi, che risultino congrui all’esercizio delle funzioni necessarie a qualificare sia il piano, come atto, che i processi utili alla sua costruzione e realizzazione.

Un qualificato documento è stato predisposto dai partecipanti, come proprio contributo offerto ai componenti dei tavoli di “Coordinamento Istituzionale” dei 10 Ambiti, che si articola nei seguenti punti:

- Un piano di zona che nasca dalla valutazione del precedente
- Un welfare community e non solo municipale
- Non solo procedure ma anche buone prassi
- Un “Atto di Indirizzo” per ben iniziare
- Un approccio integrato nella programmazione
- Un Ufficio di Piano in grado di funzionare

In conclusione è possibile affermare che l’interesse mostrato dai corsisti, la qualità del dibattito e dell’elaborazione dei materiali prodotti fanno ritenere che le finalità e gli obiettivi siano stati più che raggiunti.

Giugno 2008

Francesco Vernò

PARTE II

Descrizione del percorso: il programma

PREMESSA

La Legge 328/2000 ha favorito l'avvio dell'esperienza programmatoria nell'area dei servizi sociali e in ogni Regione i Comuni si sono cimentati nella costruzione e realizzazione dei Piani di Zona.

La Regione Puglia si è dotata recentemente di strumenti normativi quadro, la l.r. 19/2006 e il regolamento regionale 18 gennaio 2007, n. 4 e sta completando l'assunzione di atti specifici conseguenti alla l.r., quali il piano regionale delle politiche socio – sanitarie e le linee guida per la costruzione dei piani di zona.

La Provincia di Lecce nell'ambito delle competenze proprie e di quelle attribuite dalla Legge Regionale 19/2006, art. 17, promuove il presente percorso formativo, d'intesa con i Comuni degli Ambiti Territoriali, per sostenere e qualificare i processi programmatori locali nelle fasi di costruzione e realizzazione del secondo Piano di Zona negli Ambiti Territoriali.

Obiettivi e contenuti

L'iniziativa formativa si propone di far acquisire:

a. Elementi di conoscenza relativi a:

- *il quadro normativo regionale;*
- *gli atti da assumere e i processi da gestire a livello di Ambito Territoriale, per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali;*
- *i soggetti, i ruoli e le funzioni chiave nella costruzione e realizzazione del Piano di Zona.*

b. Competenze metodologiche relative a:

- *l'attivazione e la gestione del sistema di governance locale;*
- *la gestione e la realizzazione delle diverse fasi del processo programmatorio locale;*
- *la messa in rete di interventi e servizi;*
- *la gestione del sistema a rete;*
- *la costruzione e gestione dei progetti personalizzati;*
- *il monitoraggio e la valutazione dei prodotti e dei processi nell'area delle politiche dei servizi sociali.*

Metodologia

Il percorso- suddiviso in due parti- prende avvio con due giornate che intendono fare il punto sulla riforma del sistema di Welfare in Regione Puglia e sulle esperienze legate al primo processo programmatorio realizzato nel triennio che sta per concludersi.

Si effettueranno successivamente *una serie di moduli formativi monotematici* che si realizzano con uno schema omogeneo e che prevede apporti teorici forniti da esperti, confronto tra i partecipanti sulle esperienze effettuate a livello locale, sintesi di "buone prassi" da praticare in occasione del secondo processo programmatorio locale. L'attività d'aula sarà integrata con la creazione sulla **piattaforma telematica dell'Agenzia** di un apposito **forum** dove, oltre a garantire lo scambio di esperienze, sarà possibile interagire con i docenti.

Tavolo interistituzionale

È previsto il raccordo tra il percorso formativo e le attività del Tavolo Interistituzionale.

Tale raccordo è realizzato grazie a due momenti in cui, a cura del Coordinatore Scientifico del percorso, sarà predisposta una presentazione delle questioni salienti emerse che rivestono particolare interesse in vista dell'avvio del secondo processo programmatorio.

1^ PARTE “IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI SOCIALI NEL PIANO DI ZONA”

I Modulo : I Piani di Zona nella normativa Regionale

11 Maggio 2007(ore 9,00/13,00) IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI SOCIALI

- L'accesso al sistema integrato dei servizi sociali e alle prestazioni
- I livelli dell'integrazione;
- LEA: I livelli essenziali di assistenza socio sanitaria;
- La programmazione degli interventi integrati e il coordinamento degli atti programmatori;
- Gli strumenti per l'integrazione socio sanitaria PUA-UVM-Progetto assistenziale individualizzato.

docente: dott. Vincenzo Pomo, dirigente Agenzia Regionale di Sanità Pugliese (ARES)

18 maggio 2007 (ore 9,00/13,00) INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA

- Rapporti tra enti pubblici e attori del sistema integrato;
- Comuni-Ambito-Asl-Terzo settore-Mercato: inte(g)razioni?
- Assetto gestionale dell'Ambito Territoriale;
- Coordinamento di azioni integrate con i Piani Sociali di Zona.

docente: dott.sa Anna Maria Candela–dirigente alla programmazione ed alla integrazione socio-sanitaria della Regione Puglia.

II Modulo: Il Piano di Zona – Processi Programmatori – Contenuti e Fasi

30 e 31 maggio 2007(ore 9,00/18,00 con pausa dalle ore 13,00 alle ore 14,30)

- Luci ed ombre nelle esperienze nazionali di costruzione dei Piani di Zona;
- Finalità., principi e criteri che orientano il programmatore locale;
- L'avvio del processo programmatico, le responsabilità chiamate in causa, i mandati, le funzioni, l'organizzazione, le fasi, i prodotti.

docenti: prof. Franco Vernò, docente di “Programmazione e Organizzazione dei servizi” corso di Laurea in Scienze delle Politiche Sociali e del Terzo Settore all'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano; dott. Gianluigi Spinelli, formatore, esperto in definizione e stesura dei piani di zona.

III Modulo: Il sistema integrato dei servizi sociali: forme giuridiche e profili economico-aziendali di gestione associata.

7 giugno 2007 (ore 9,00/13,00)

- Possibili forme di gestione associata dei servizi sociali: il quadro normativo;
- Punti di forza e di criticità dei differenti assetti istituzionali: un'analisi comparata;
- Modelli e strumenti per la creazione di valore socio-economico attraverso la gestione associata;
- Profili economico-aziendali della gestione associata dei servizi sociali;
- Analisi dei casi di studio.

docente: dott.sa Roberta Garganese, esperta.

IV Modulo: La governance del piano di zona: significati, principi, strategie e ambiti

20 e 21 giugno 2007 (ore 9,00/18,00 con pausa dalle ore 13,00 alle ore 14,30)

- Il Piano di Zona: una occasione strategica per garantire giustizia e sviluppo nelle Comunità
- Locali;
- Principi e criteri operativi di riferimento per i diversi soggetti della polis;
- Organi e organismi per realizzare processi di governance nei diversi ambiti territoriali. (Tavolo Politico, Tavolo Tecnico, Tavoli Tematici di area, Uffici di Piano);
- Mandati, funzioni, prodotti, organizzazione, funzionamento, coordinamento, comunicazione tra i livelli locali funzionali alla governance nelle diverse fasi del ciclo di vita del Piano di Zona.

docenti: prof. Franco Vernò, docente di “Programmazione e Organizzazione dei servizi” corso di Laurea in Scienze delle Politiche Sociali e del Terzo Settore all’Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano; dott. Gianluigi Spinelli, formatore, esperto in definizione e stesura dei piani di zona.

V Modulo: I flussi di finanziamento e gestione del budget di Ambito

26 e 27 giugno 2007 (ore 9,00/13,00)

La programmazione finanziaria del Piano Sociale di Zona

- Le risorse per la costruzione del sistema integrato dei servizi sociali;
- Le fonti di finanziamento;
- Le risorse finalizzate e le quote vincolate con il Piano Regionale delle Politiche Sociali;
- Gli strumenti per la programmazione finanziaria e per l’analisi della spesa sociale dei Comuni
- negli Ambiti Territoriali;
- La programmazione finanziaria;
- La spesa sociale dei Comuni;

Le risorse finanziarie complementari al Fondo Unico di Ambito

- **Finanziamenti europei:**
Le Iniziative Comunitarie;
Il POR Puglia 2000-2006;
- **La nuova programmazione 2007-2013:**
Quadro Strategico Nazionale (QSN) e Disegno Strategico Regionale (DSR).
Il Documento Strategico della Regione Puglia 2007-2013;
Il Programma Operativo Regionale relativo al Fondo Sociale Europeo (FSE) 2007-2013, Obiettivo 1 “Convergenza”;
Il Programma Operativo FESR (Fondo Europeo di Sviluppo Regionale) 2007-2013;
- **Le altre fonti di finanziamento.**

docente: dott.sa Francesca Fasano, esperta in finanziamenti pubblici

VI Modulo: La documentazione professionale, il segreto professionale, la tutela della privacy

4 e 6 settembre 2007 (ore 9,00/13,00)

Il segreto professionale e il segreto d'ufficio: natura, finalità e limiti:

- Responsabilità per violazione del segreto d'ufficio;
- Gli obblighi di segreto professionale per gli esercenti le professioni sanitarie e per gli operatorisocio-sanitari; il rispetto del segreto d'ufficio per gli operatori amministrativi;
- Il diritto alla privacy come diritto complesso. Dalla tutela della riservatezza alla protezione del dato personale;
- I principi generali in tema di trattamento dei dati personali:
- In particolare: il principio di scopo, il principio di necessità e quello di stretta Indispensabilità;
- Il diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato: natura e modalità di esercizio; poteri inibitori, diritto di rettifica, aggiornamento e integrazione dei dati;
- Il diritto di opposizione per motivi legittimi;
- La comunicazione all'interessato o ai soggetti terzi dei dati personali idonei a rivelare lo stato di salute (art. 84, D.L.vo n. 196/03): gli obblighi per i medici e gli esercenti la professione sanitaria;
- Esempi operativi e provvedimenti del Garante.
- Le regole previste dal Codice della privacy per il trattamento dei dati contenuti nella cartella clinica;
- Il diritto di accesso alla cartella clinica;
- Obblighi di tutela della riservatezza degli interessati;
- La valutazione della parità di rango dei diritti del richiedente l'accesso rispetto al diritto alla tutela della riservatezza del controinteressato;
- La notifica al controinteressato (art. 3, DPR n. 184/06) e la facoltà di esercitare il diritto di opposizione per motivi legittimi;
- La conoscibilità dei dati personali: l'accesso interno ed esterno da parte di soggetti pubblici e privati;
- I trattamenti per finalità di tutela della salute e dell'incolumità fisica dell'interessato e quelli per scopi amministrativi correlati: distinzioni e forme di legittimazione;
- Gli adempimenti a rilevanza interna ed esterna: le procedure di controllo del processo l'informativa agli interessati; il riscontro dell'esercizio dei diritti;
- Le regole previste dall'art. 83 del Codice della privacy e il provvedimento del Garante emanato nel novembre 2005.

docente: avv. Francesco Manfreda, esperto.

VII Modulo: Il Sistema informativo Regionale e Locale

11 e 12 settembre 2007 (ore 9,00/13,00)

- La comunicazione istituzionale ai fini della rilevazione e del fabbisogno e della rendicontazione
- delle attività di gestione;
- Il Sistema Informativo Provinciale dei Servizi Sociali: modalità concrete di organizzazione e gestione dei flussi informativi.

docente: Zonno Alberto, responsabile sistema informativo Provincia di Lecce.

VIII Modulo: Il sistema integrato dei servizi sociali: organizzazione e gestione tecnica

18 e 19 settembre 2007 (ore 9,00/18,00 con pausa dalle ore 13,00 alle ore 14,30)

- I principi di organizzazione del sistema di servizi nel passaggio dalla programmazione alla progettazione alla gestione;
- Gli strumenti di programmazione del sistema: Piano di zona sociale e strumento di programmazione sanitaria e sociosanitaria di Distretto, livelli territoriali dall'Ambito al Distretto
- sociosanitario all'area vasta, la loro integrazione;
- Strumenti di pianificazione: dal piano strategico al piano operativo, dal piano di zona al PEG Comunale;
- Le forme di gestione di interventi e servizi: dalla gestione in economia alle forme di partenariato con i soggetti di privato-sociale;
- Gli strumenti per la costruzione della rete: le linee guida, i protocolli, gli accordi di programma;

Nella mattinata del **18 settembre 2007** si terrà il **Forum** aperto alla partecipazione delle amministrazioni interessate, terzo settore, ordini professionali e organizzazioni sindacali.

docente: prof. Dario Angelo Colombo, Docente in Organizzazione in Servizi Sociali nel corso di Laurea triennali di servizio sociale dell'Università Milano Bicocca.

IX Modulo: Il procedimento metodologico per la progettazione

27 settembre 2007 (ore 9,00/18,00 con pausa dalle ore 13,00 alle ore 14,30)

- Dalla programmazione partecipata delle politiche alla co - progettazione di interventi servizi e azioni;
- Perché progettare: motivazioni, significati e condizioni di fattibilità;
- Il procedimento metodologico per la progettazione (attenzioni preliminari, fasi e azioni);
- Cenni sul project-management e strumenti correlati.

docente: Stefano Buoso, esperto in implementazione dei piani di zona.

X Modulo: La valutazione del piano di zona e del processo programmatorio

11 ottobre 2007 (ore 9,00/18,00 con pausa dalle ore 13,00 alle ore 14,30)

- Che cos'è valutazione (significati, soggetti, oggetti, tempi, condizioni di fattibilità);
- Il processo valutativo (attenzioni preliminari, fasi e azioni);
- Il progetto di ricerca valutativa del piano di zona e della programmazione locale: *indicazioni operative*;
- Metodi e strumenti per la valutazione.

docente: Stefano Buoso, esperto in implementazione dei piani di zona.

XI Modulo: Il lavoro per progetti personalizzati e integrati

24 e 25 ottobre 2007 (ore 9,00/18,00 con pausa dalle ore 13,00 alle ore 14,30)

- Motivazioni etico-culturali e di scenario;
- Il progetto come processo di progettazione e prodotto/risultato:
il procedimento metodologico: contenuti, fasi e strumenti;
dal segretariato sociale al progetto personalizzato: risorse, strumenti, codici condivisi, metodologie;
- Gli elementi di complessità di natura professionale, organizzativa, interistituzionale da
- presidiare nelle diverse fasi di ideazione e gestione dei progetti:
le funzioni professionali: le professionalità coinvolte, il lavoro di equipe, il case-manager e il coordinamento del progetto personalizzato, la documentazione;
gli strumenti per la rete: le linee guida, i protocolli di lavoro interprofessionali.

Nel pomeriggio del **25 ottobre 2007** si terrà il **Forum** aperto alla partecipazione delle amministrazioni interessate, terzo settore, ordini professionali e organizzazioni sindacali.

docenti: prof. Franco Vernò, docente di “Programmazione e Organizzazione dei servizi” corso di Laurea in Scienze delle Politiche Sociali e del Terzo Settore all’Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano; prof. Dario Angelo Colombo, Docente in Organizzazione in Servizi Sociali nel corso di Laurea triennali di servizio sociale dell’Università Milano Bicocca.

2^ PARTE “PROCESSI PROGRAMMATORI LOCALI – MODELLI DI GOVERNANCE STRATEGIE DI QUALIFICAZIONE NELLA SECONDA ESPERIENZA DI COSTRUZIONE DEI PIANI DI ZONA”

I Modulo: la prima esperienza di costruzione del piano di zona: luci e ombre negli ambiti del leccese”

5 febbraio 2008: mappa delle questioni fondamentali emerse nei lavori del percorso formativo 2007

Destinatari: Mattino h. 09.00 – 13.00 Corsisti
Pomeriggio h. 15.30 – 19.00 Corsisti più Sindaci, Assessori alle Politiche Sociali e Dirigenti Responsabili degli Uffici di Piano
Docenti: Francesco Vernò e Gianluigi Spinelli

2° MODULO: atto di indirizzo per l’attivazione del secondo processo programmatico

20 febbraio 2008: approfondimento teorico e predisposizione di una bozza di atto

Destinatari: Mattino h. 09.00 – 13.00 Corsisti
Pomeriggio h. 15.30 – 19.00 Corsisti più Sindaci, Assessori alle Politiche Sociali e Dirigenti Responsabili degli Uffici di Piano
Docenti: Francesco Vernò e Gianluigi Spinelli

III MODULO FASI – AZIONI – PRODOTTI – RESPONSABILITÀ CHIAMATE IN CAUSA NEL PROCESSO PROGRAMMATORIO LOCALE CON PARTICOLARE ATTENZIONE AGLI ASPETTI DI METODO E ORGANIZZATIVI NELLA FASE DI AVVIO

12 marzo 2008: richiami teorici e predisposizione di strumenti operativi

Destinatari: Mattino h. 09.00 – 13.00 Corsisti
Pomeriggio h. 15.00 – 18,00 Corsisti
Docenti: Francesco Vernò e Gianluigi Spinelli

IV MODULO IL COORDINAMENTO DEI TAVOLI NEL CICLO DI VITA DEL PIANO DI ZONA: TAVOLI DI PROGRAMMAZIONE E DI PROGETTAZIONE. ASPETTI DA PRESIDARE A LIVELLO CULTURALE, METODOLOGICO, ORGANIZZATIVO

2 – 3 aprile 2008: richiami teorici e approfondimento degli aspetti di contenuto e di metodo relativi alla gestione dei tavoli tematici di area

Destinatari: Mattino h. 09.00 – 13.00 Corsisti
Pomeriggio h. 15.00 – 18,00 Corsisti
Docenti: Francesco Vernò e Gianluigi Spinelli

V MODULO GLI UFFICI DI PIANO: TIPOLOGIE – FUNZIONI – COMPETENZE NECESSARIE – RISORSE – ORGANIZZAZIONE

23 – 24 aprile 2008 APPROFONDIMENTI TEORICI E PREDISPOSIZIONE DI SCHEDE SINTETICHE OPERATIVE

Destinatari: Mattino h. 09.00 – 13.00 Corsisti
Pomeriggio h. 15.00 – 18,00 Corsisti
Docenti: Francesco Vernò e Stefano Oddone Buoso

VI MODULO DAL PIANO DI ZONA ALLA COSTRUZIONE DEL SISTEMA A RETE. LA GESTIONE ASSOCIATA E L'ORGANIZZAZIONE DELLA PORTA UNICA DI ACCESSO AL SISTEMA

13 maggio 2008 APPROFONDIMENTI TEORICI E DEFINIZIONE DI UNA IPOTESI PROGETTUALE PER LA COSTRUZIONE DI UNA IPOTESI OPERATIVA DI GESTIONE ASSOCIATA

Destinatari: Mattino h. 09.00 – 13.00 Corsisti
Pomeriggio h. 15.30 – 19.00 Corsisti più Sindaci, Assessori alle Politiche Sociali e Dirigenti Responsabili degli Uffici di Piano
Docenti: Francesco Vernò e Dario Angelo Colombo

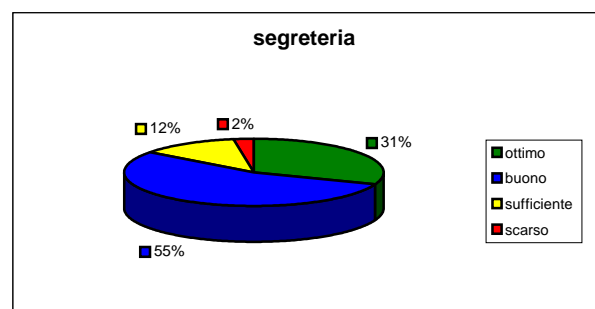
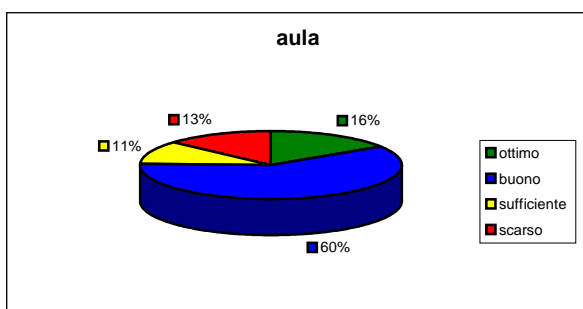
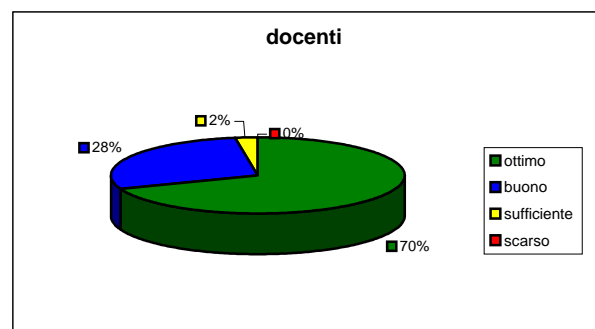
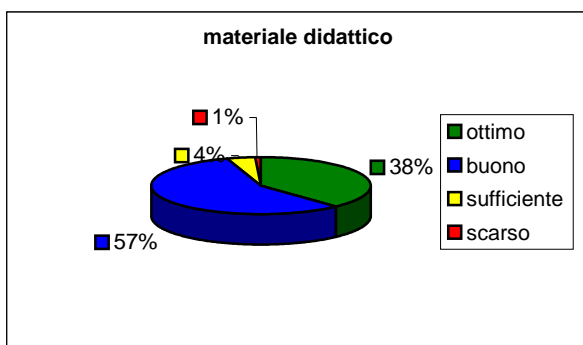
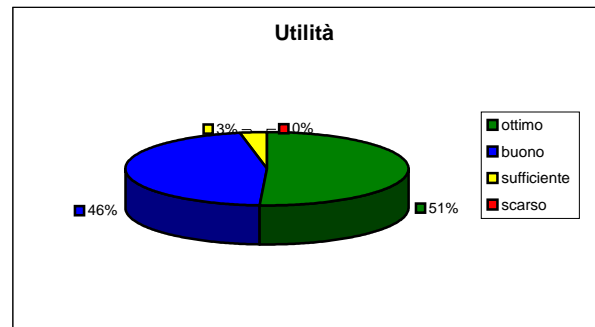
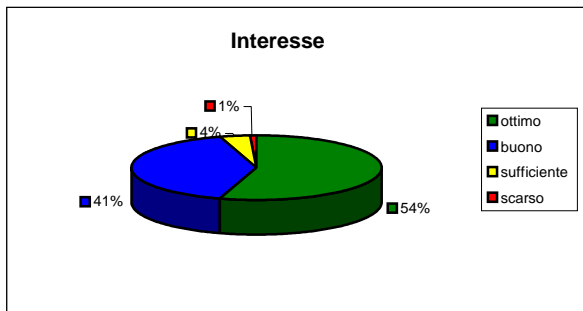
Sede del corso: Auditorium San Giovanni Battista- via Novara-Lecce (zona stadio)

Attestato di partecipazione: al termine di ciascun percorso, ai partecipanti ad almeno l'80% del monte, che abbiano superato la prova finale d'esame prevista al termine di ciascun percorso.

Il giudizio dei partecipanti

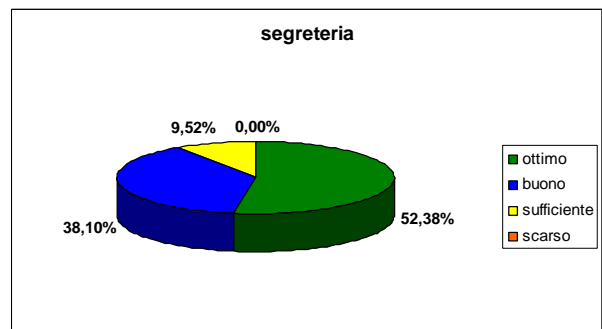
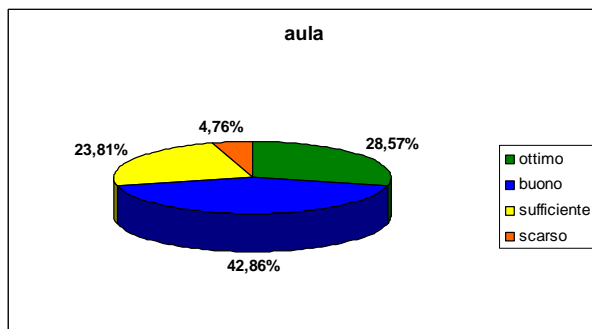
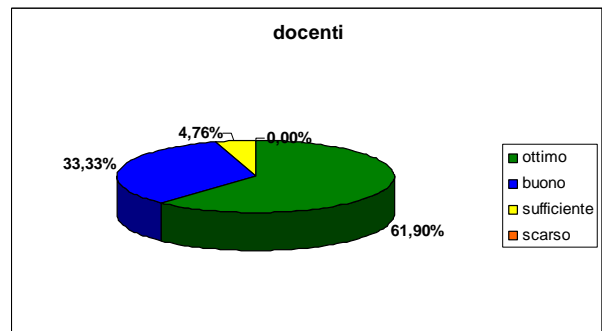
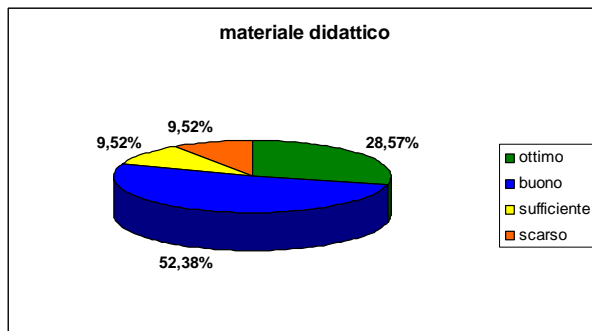
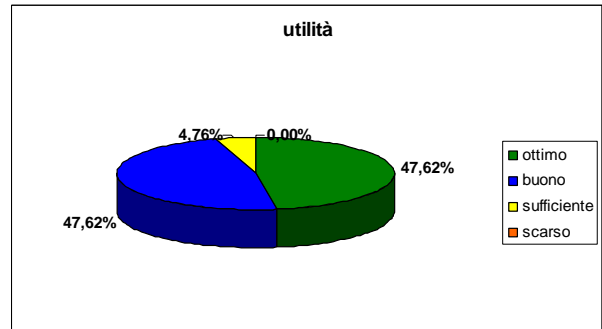
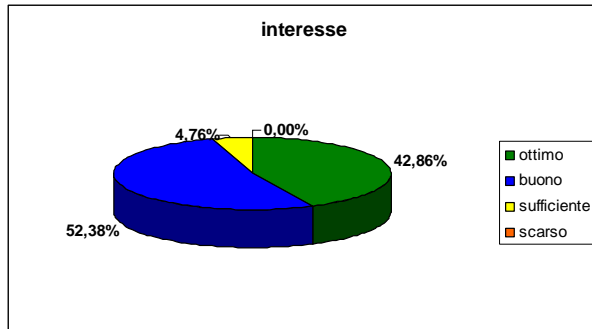
Per ogni singola parte del percorso è stato raccolto- a mezzo di apposito questionario il giudizio dei partecipanti che viene illustrato dai grafici riportati di seguito.

La 1^a parte del corso



Il giudizio dei partecipanti

la 2^a parte del corso



Gli Enti aderenti al percorso formativo

Hanno aderito al percorso formativo gli operatori in rappresentanza dei seguenti Enti:

- Comuni dei 10 ambiti di zona (Campi Salentina, Casarano, Galatina, Gallipoli, Gagliano del Capo, Lecce, Maglie, Martano, Nardò, Poggiardo);
- Provincia di Lecce;
- Gli operatori segnalati dalla ASL Lecce;
- Coordinamento provinciale del Terzo Settore della provincia di Lecce;
- Dipartimento Amministrazione Penitenziaria- Ufficio di esecuzione Penale Esterna di Lecce;
- Dipartimento Giustizia Minorile- Ufficio di servizio sociale per i minorenni.

**Premio F. Basile per la formazione nella P.A. - Associazione Italiana Formatori (A.I.F.).
L'Agenzia ha conseguito:**

- **Terzo premio Assoluto-** Sezione Progetti formativi “ Formazione continua Governare l’Ente locale:ruolo e poteri degli amministratori” anno 2008
- **Secondo Premio Assoluto:** Sezione progetti formativi “*Formazione continua integrata in materia di ambiente, urbanistica, contratti ed appalti*” - anno 2007
- **Secondo Premio Assoluto** - Sezione processi formativi: “*La fase dell’erogazione della formazione a distanza satellitare*” - anno 2007
- **Segnalazione di Eccellenza** - Sezione reti formativi: *Corso di formazione “Il segretariato sociale: funzioni, regole, organizzazione”* - anno 2007
- **Secondo Premio Assoluto:** “*Corso di formazione per operatori comunali di protezione civile*” - anno 2006
- **Segnalazione di Eccellenza:** “*Corso di formazione per l’attivazione ed il miglioramento dei SUAP*” - anno 2006
- **Segnalazione di Eccellenza:** “*Sistema di gestione della formazione di qualità certificata ISO9001:2000*” - anno 2006
- **Segnalazione di Eccellenza:** “*Legge 150/2000: formazione dei responsabili URP*” - anno 2005

Provincia di Lecce

Agenzia di Assistenza Tecnica agli Enti Locali

Via Umberto I, 13, Lecce - tel. 0832 683307 - fax 0832 683495

e-mail: entilocali@provincia.le.it

Certificato UNI EN ISO 9001:2000 per la progettazione
e l'erogazione di servizi di formazione professionale.

La pubblicazione sintetizza i fondamentali contenuti teorici e metodologici affrontati nel corso di formazione sui piani di zona e comprende i suggerimenti che i tecnici impegnati nel percorso formativo hanno ritenuto di presentare alle amministrazioni di appartenenza