Linee guida

CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE
PROGETTO SUAS

Indice

PREMESSA

ATTIVITÀ1

Desk informativo 8

ATTIVITÀ 2

Conferenza stampa 10

ATTIVITÀ 3

Posizionamento sui prodotti di comunicazione (manifesti, locandine) del logo di progetto 11

Premessa

1.1 Premessa

I Comuni insieme al Servizio Sanitario Nazionale sono i principali erogatori di prestazioni sociali ai cittadini. Così come disciplinato dalla L. 328/2000, la gamma dei servizi che un'Amministrazione Comunale ha il compito di rendere disponibili è assai ampia e comprende:

- contributi economici, concessi sotto forma di assegni fissi mensili per brevi periodi, buoni spesa per generi alimentari e farmaci, assegni o buoni in occasione di un nuovo nato, pagamento utenze domestiche di prima necessità, pagamento di affitti, sostegno parziale o totale di rette di asilo nido e scuole dell'infanzia;
- accesso all'ottenimento di contributi regionali o statali, quali ad esempio l'assegno di maternità o quello per le famiglie dal terzo figlio in poi;
- accesso alla graduatoria e all'assegnazione di un alloggio popolare;
- servizi a minori e giovani, quali gestione di centri e spazi ricreativi, educativi e culturali, sostegno didattico, sociale, pedagogico ed educativo di prevenzione al disagio o di supporto in situazioni difficili, centri estivi, servizio Informagiovani, inserimento in comunità affido familiare in situazioni specifiche e su mandato dell'autorità giudiziaria;
- servizi ad anziani, quali assistenza domiciliare, centri diurni, case di riposo, vacanza climatiche;
- servizi ai disabili, quali assistenza domiciliare, centri diurni, residenze per disabili o comunità alloggio, servizi di inserimento lavorativo per soggetti svantaggiati;
- servizi agli stranieri, quali sportelli di consulenza e supporto alle pratiche necessarie per il permesso di soggiorno e all'orientamento nei servizi, mediazione interculturale o culturale, gestione di campi nomadi;
- servizi a soggetti rientranti nell'area della marginalità, quali gestione diretta o invio presso Centri di prima accoglienza di persone senza fissa dimora, dormitori, servizi di bassa soglia quali mense o docce pubbliche;
- volontariato e servizio civile volontario, con attività di promozione, consulenza e supporto alle associazioni di volontariato locali.

Nel 2010 i comuni italiani, in forma singola o associata, hanno destinato agli interventi e ai servizi sociali 7 miliardi e 127 milioni di euro, un valore pari allo 0,46% del Pil nazionale. Nel confronto con l'anno precedente la spesa sociale gestita a livello locale è aumentata dello 0,7%, facendo registrare una discontinuità rispetto alla precedente dinamica di crescita: infatti, nel periodo compreso fra il 2003 e il 2009 l'incremento medio annuo è stato del 6%.

Considerando questo quadro, e pur nella sempre più marcata precarietà delle risorse disponibili, si è andata facendo strada, a livello locale, la consapevolezza della necessità di misure integrate di lotta alla povertà e all'esclusione, nelle quali agli interventi esclu-

sivamente assistenziali debba essere associata una più ampia gamma di strategie di intervento.

Perno di questo approccio integrato appare essere sempre di più il Comune, quale riferimento primario del cittadino con la pubblica amministrazione. Snodo operativo di questo ruolo è la responsabilità di un'attività fondamentale per la gestione integrata e il coordinamento dei servizi sociali, ovvero la verifica dei requisiti dei beneficiari.

Visto lo stato dell'arte brevemente descritto appare evidente come le amministrazioni locali abbiano la ormai improcrastinabile esigenza di fruire di strumenti efficaci di programmazione degli interventi, in relazione allo stato del bisogno del territorio, con particolare riferimento alle nuove emergenze dovute alla crisi economica e di monitoraggio degli effetti e dell'efficacia delle proprie politiche attive. A tal fine appare preliminare e indispensabile procedere ad una razionalizzazione dei flussi informativi inerenti il sistema dei servizi sociali, anche alla luce dell'art.16 della legge 35/2012 Misure per la semplificazione dei flussi informativi in materia di interventi e servizi sociali, del controllo della fruizione di prestazioni sociali agevolate, per lo scambio dei dati tra Amministrazioni e in materia di contenzioso previdenziale.

In tal senso dunque i Comuni dovranno rappresentare il fulcro di un sistema integrato di interventi e servizi sociali che ricomprende quelli previsti dalla L. 328/2000 nonché una serie di nuove iniziative di *welfare* agevolato fortemente caratterizzato dall'interrelazione tra pubblico, privato e sociale.

In coerenza con i suddetti obiettivi si pone il programma SUAS (Sportello Unico per le Agevolazioni Sociali), finalizzato a realizzare modelli e prototipi dei processi organizzativi e degli strumenti a corredo necessari per una gestione unificata dell'intero catalogo delle misure di welfare agevolato, alla successiva istituzione di uno Sportello Unico delle Agevolazioni sociali in grado di fornire al cittadino una sola interfaccia, di semplificare il lavoro dell'amministrazione permettendo un monitoraggio dell'efficacia degli interventi integrati e di razionalizzare i dati che affluiscono al sistema e semplificare i relativi processi informativi.

In tale ottica i Comuni coinvolti dovranno assumere un ruolo attivo nell'identificare i beneficiari e porre in essere iniziative di sensibilizzazione, di divulgazione e promozione al fine di ampliare la conoscenza delle misure sociali presso i target dei potenziali beneficiari e così contribuire fattivamente ad allargare il bacino degli utenti.

INTRODUZIONE

Le presenti "Linee Guida" hanno l'obiettivo di fornire ai Comuni gli strumenti operativi per avviare l'attività di sensibilizzazione e promozione dello sportello nei confronti dei cittadini. Tale attività è finalizzata a favorire la conoscenza delle agevolazioni sociali attraverso l'utilizzo dello sportello .

Un kit completo di azioni di comunicazione ed informazione e di suggerimenti a disposizione dei Comuni.

ATTIVITA' 1 - Desk informativo

Il desk informativo è lo strumento attraverso il quale il Comune può:

- informare i cittadini dell'esistenza e delle attività dello Sportello attraverso la distribuzione di materiale informativo;
- veicolare al cittadino in modo semplice ed immediato tutte le informazioni relative alle agevolazioni ;
- raccogliere segnalazioni dai cittadini;
- promuovere le politiche di welfare del Comune.

Il desk informativo può essere realizzato sia in modalità telematica sia collocato materialmente all'interno del Comune a seconda delle esigenze e delle disponibilità organizzative ed economiche del Comune stesso. A seconda della modalità prescelta il Comune dovrà:

- attivare e prevedere un desk collocato all'interno del Comune (es: nell'atrio del Comune o nei luoghi di maggior afflusso di persone, quali Urp, piazze centrali);
- attivare un indirizzo email di posta elettronica dedicato (per la raccolta di segnalazioni e indicazioni);
- prevedere un'apposita sezione all'interno del sito web del Comune;
- prevedere un call center informativo.

Il materiale informativo messo a disposizione dal Comune deve fornire ai cittadini uno strumento conoscitivo delle agevolazioni sociali e fiscali, oltre che fornire indicazioni per l'accesso (criteri d'ammissione) al bonus e ai regimi compensativi.

Il Comune potrebbe sfruttare le sinergie con le forze attive del territorio e prevedere/proporre alle stesse l'organizzazione congiunta dei desk informativi in punti strategici della città (a rotazione), assicurando la presenza costante di personale qualificato sul tema anche utilizzando i volontari delle associazioni individuate.

Comunicazione dell'iniziativa:

Al fine di sensibilizzare l'opinione pubblica il Comune dovrebbe organizzare un efficace servizio di comunicazione ai cittadini e promozione. Di seguito alcune attività specifiche:

- creazione di un *banner* sul proprio sito web istituzionale e proporre alle associazioni di ospitare quel *link* nei propri siti web;
- creazione di un forum dedicato sul proprio sito web dove raccogliere pareri, suggerimenti da parte dei cittadini;
- affiggere locandine dedicate alla campagna e/o manifesti nei luoghi della città di maggior afflusso e passaggio delle persone

Inoltre sarebbe opportuno prevedere, a distanza di tempo, un rinnovo dell'attività informativa al fine di non far decadere il livello di interesse.

ATTIVITÀ 2 - Conferenza stampa della campagna informativa

La conferenza stampa permette al Comune di focalizzare l'attenzione dei media sull'attività di welfare locale. L'ufficio stampa del Comune dovrebbe organizzare una conferenza stampa di avvio della campagna informativa contestualmente al periodo di massima affluenza e richieste di accesso alle agevolazioni, oppure nel caso di avvio di una nuova agevolazione, alla presenza dei cittadini e dei rappresentanti delle associazioni locali con i quali già può avvenire in quel luogo, un primo momento di condivisione delle attività della campagna.

Durante la fase di preparazione e svolgimento, la conferenza stampa avrà maggior risalto tanto più sarà prestigiosa la/e persona/e chiamata/e a presiederla:

- contattare con largo anticipo tutte le associazioni di categoria, le associazioni del terzo settore, associazioni attive sul territorio, coinvolgere il più gran numero di cittadini, ed anche le forze imprenditoriali;
- i soggetti individuati potranno presiedere al pari del Sindaco la conferenza stampa e/o intervenire dal pubblico per porre delle questioni centrali all'attenzione del sindaco e dei giornalisti presenti.

Nella fase di preparazione bisogna valutare la corretta motivazione dei giornalisti dei quali si programma la presenza:

- informare per tempo, attraverso i propri uffici stampa, i giornalisti fornendo loro in anticipo tutti i dettagli e gli obiettivi che si intendono raggiungere con la campagna;
- individuare il luogo dell'incontro in una *location* strategica, che non necessariamente deve essere il Comune ma anche un luogo pubblico in città;
- individuare la data della conferenza stampa si dovrebbe svolgere il venerdì della settimana precedente all'avvio dell'iniziativa (lunedì mattina) entro le ore 12.30;
- elaborare la *media list.*

In sintesi, ai fini del buon risultato della conferenza stampa e della partecipazione attiva dei giornalisti, si troveranno suggerimenti circa le seguenti fasi:

- invio specifico di materiali a testate diverse dai quotidiani quali tv, radio, settimanali, riviste;
- comunicato stampa per annunciare la conferenza;
- invio dei materiali ai giornalisti non intervenuti;
- verifica dei risultati di pubblicazione della notizia;
- lettera di ringraziamento ai giornalisti;
- logo di progetto – elementi esecutivi.

ATTIVITA' 3 - Logo di progetto - elementi esecutivi

il logo del progetto SUAS deve essere presente, in ogni documento e materiale informativo ufficiale del programma:

- comunicati stampa;
- documenti ufficiali;
- inviti;
- programmi conferenze stampa;
- programmi seminari;
- totem;
- manifesto/locandina.

INVITO

Inserire logo
del comune

SUAS Sportello Unico Agevolazioni Sociali | Governo Italiano Dipartimento della Funzione Pubblica | anci

Logo
COMUNE

La invitiamo a partecipare all'incontro:

"Are morum eti, norarei iam nons consus con duciis"

Giovedì 20 febbraio 2015 – ore 11,30

info@sitocomune.it • www.sitocomune.it

Indicazioni di mail e sito personalizzate

MANIFESTO

Inserire logo del comune

SUAS Sportello Unico Agevolazioni Sociali | Governo italiano Dipartimento della Funzione Pubblica | anci

Logo COMUNE

SUAS

Sportello Unico Agevolazioni Sociali

Ipsunt laceatecte nonsectibus int que nis ex ea seque nimus deri rerorehent late cum lam cum qui nonsecum everi nihiciditam re verest fugit entures elit omnihici te nonse voloribus aliquae prorese quamus id quassed estios exp.

www.sitocomune.it

Indicazioni sito personalizzate

TOTEM

Inserire logo del comune

SUAS Sportello Unico Agevolazioni Sociali | Governo italiano Dipartimento della Funzione Pubblica | anci

Logo COMUNE

SUAS

Sportello Unico Agevolazioni Sociali

Ipsunt laceatecte nonsectibus int que nis ex ea seque nimus deri rerorehent late cum lam cum qui nonse-cum everi nihiciditam re verest fugit entures elit om-nihici te nonse voloribus aliquae prorese quamus id quassed estios expe pores soluptate sequi blaut.

www.sitocomune.it

Indicazioni sito personalizzate

Realizzazione grafica: **Francesco Botteri**