

## SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

### Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini. Sesta Edizione.



<b>DATI IDENTIFICATIVI PER L'ISCRIZIONE</b>	
<i>Titolo del progetto</i>	La Città di Tutti – Ufficio Consulenza per Persone con Disabilità e Sportello Telematico
<i>Ente proponente</i>	Comune di Nettuno
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Area Servizi Sociali
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via della Vittoria n. 2, 00048 Nettuno (Roma)
<b>RELAZIONE DI PROGETTO</b> (max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)	
<p><b>N.B. Realizzare la relazione descrittiva del progetto nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.</b></p>	
La relazione dovrà essere redatta in Corpo 12, Carattere Times New Roman, e la lunghezza non dovrà superare le 10 cartelle/pagine, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi.	

**TITOLO**

La Città di Tutti – Ufficio Consulenza per Persone con Disabilità e Sportello Telematico

**TEMPI**

*Data di avvio*

Il progetto è stato avviato il 23 Gennaio 2007.

*Data (prevista) di conclusione*

La conclusione della prima fase del Progetto, che comprende l'attivazione e diverse azioni per la promozione dell'Ufficio Consulenza per Persone con Disabilità e dello Sportello Telematico, è prevista per il 31 Dicembre 2008.

**INTRODUZIONE**

*Destinatari*

Persone con disabilità e loro familiari, associazioni per disabili, docenti ed insegnanti di sostegno, personale di assistenza in ambito familiare e scolastico.

*Contesto*

Cittadino e distrettuale, nell'ambito del distretto Anzio – Nettuno, per l'Ufficio Consulenza per Persone con Disabilità e nazionale per lo Sportello Telematico.

*Breve descrizione del servizio se esistente*

L'Ufficio Consulenza per Persone con Disabilità, aperto il martedì e il giovedì, dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 17.30 e il venerdì dalle 9.30 alle 12.30, fornisce informazioni sulla normativa inerente la disabilità, sulle agevolazioni offerte in ambito territoriale e nazionale, aiuti per la compilazione di moduli per la presentazione di domande per servizi di diverso genere (agevolazioni I.C.I. e TARSU, contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche negli edifici privati, servizio di trasporto a prenotazione e chiamata della Provincia di Roma, ecc.). L'Ufficio cura una rilevazione delle strutture e dei servizi cittadini per persone disabili (con il materiale raccolto sarà realizzata una guida su supporto cartaceo e telematico) e una rilevazione riguardante le persone con disabilità che frequentano l'Ufficio stesso o le Associazioni del territorio (vedi allegati). Da Ottobre 2007 l'Ufficio cura anche una rubrica edita sul giornale locale ogni tre settimane (vedi allegati).

L'Ufficio ha promosso il concorso "Disegna un Logo per La Città di Tutti", rivolto alle classi delle scuole elementari, medie e superiori del territorio che, attraverso un disegno realizzato con tecniche manuali e digitali, devono produrre un logo che rappresenti una città in cui tutti possano vivere senza incontrare ostacoli architettonici, sociali e culturali (vedi allegati).

Nello Sportello Telematico, presente sul sito [www.comune.nettuno.roma.it](http://www.comune.nettuno.roma.it), sono pubblicate notizie riguardanti i trasporti locali, i risultati delle rilevazioni e notizie su agevolazioni a carattere nazionale e locale. Una casella di posta elettronica permette una comunicazione bidirezionale con gli utenti.

### *Motivazioni*

Alla base del Progetto vi sono due motivazioni:

- la volontà di realizzare un servizio attraverso il quale l'Amministrazione potesse fornire una prestazione utile alla comunità attuando una comunicazione bidirezionale con i cittadini e con i fruitori delle azioni messe in atto;
- la volontà di offrire a persone con disabilità, con un determinato curriculum scolastico e/o particolari esperienze di vita vissuta associati alla capacità di relazionarsi con il pubblico, la possibilità di esprimere, attraverso tirocini professionali, le proprie potenzialità in vista di un loro definitivo inserimento nel mondo del lavoro.

### *Analisi preliminari*

Analizzando i dati in possesso degli operatori dei servizi sociali e tenendo conto delle esperienze riferite dai responsabili delle tre associazioni per disabili operanti sul territorio, è emersa la necessità di superare, anche in una città di medie dimensioni quale è Nettuno, la frammentazione e la dispersione delle informazioni e dei servizi rivolti alle persone con disabilità.

Allo stesso tempo, sono emerse le grandi difficoltà incontrate dalle persone con disabilità, anche laureate e/o con particolari capacità comunicative ed espressive, nell'integrazione nel mondo del lavoro.

### *Obiettivi*

Attraverso il progetto si vogliono raggiungere tre obiettivi:

- offrire, alle persone disabili e a coloro che devono e vogliono rapportarsi con esse per diversi motivi e nei contesti più vari, un unico punto di riferimento in cui ottenere informazioni e indicazioni su diversi aspetti della disabilità, in un ambiente accessibile da un punto di vista architettonico;
- raggiungere, attraverso lo sportello telematico, anche le persone non autosufficienti o affetti da patologie invalidanti che impediscono l'allontanamento dal domicilio fornendo informazioni e, attraverso un indirizzo di posta elettronica, rapportarsi con loro raccogliendo bisogni, istanze e proposte;
- offrire alle persone con disabilità la possibilità di inserirsi nel mondo del lavoro anche con azioni mirate, attuate tenendo conto della diversa gravità delle condizioni fisiche provocate dalle patologie invalidanti.

## **COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

### *Metodologia e procedure*

Per l'individuazione del soggetto responsabile delle iniziative e dell'attività dell'Ufficio Consulenza per Persone con Disabilità e dello Sportello Telematico è stata indetta una selezione con avviso pubblico per tirocinanti con disabilità. Con la stessa selezione è stata individuata anche una seconda persona, con la qualifica di operatore turistico, alla quale sono state affidate attività di sportello al pubblico e di public relations in generale.

È stato, quindi, individuato, per le attività di sportello, un ufficio privo di barriere architettoniche e facilmente raggiungibile anche da persone con gravi disabilità motorie.

Sono stati istituiti, sul sito internet del Comune, lo sportello telematico e la casella di posta elettronica.

È stata attivata una postazione di telelavoro per la responsabile della realizzazione del progetto che, affetta da grave disabilità fisica, può assicurare la sua presenza in ufficio solamente due pomeriggi a settimana ma è in grado di organizzare il proprio lavoro in piena autonomia e di raggiungere gli obiettivi prefissati.

È stata data ampia pubblicità all'attivazione sia dell'Ufficio Consulenza che dello Sportello telematico.

### *Soggetti coinvolti*

I soggetti coinvolti nella costruzione e nella realizzazione del progetto sono:

- il Dirigente dell'Area Servizi Sociali;
- l'Assistente Sociale che, presso l'Area Servizi Sociali, si occupa di utenti con disabilità;
- una tirocinante laureata in Scienze Politiche con una tesi sulla normativa riguardante il problema della disabilità;
- una tirocinante con particolari capacità comunicative.

### *Materiali predisposti*

Sono state realizzate le schede necessarie alle indagini riguardanti le strutture e i servizi per persone con disabilità e sui disabili che frequentano l'Ufficio Consulenza per Persone con Disabilità o le Associazioni del territorio.

Con i risultati delle indagini sarà realizzata una guida, sia su supporto cartaceo che telematico, che si prevede di distribuire, oltre che sul territorio cittadino e distrettuali, ai principali tour operator in modo da poter offrire una informazione corretta e completa alle persone che sceglieranno Nettuno, località turistica del litorale romano, per le proprie vacanze.

### *Fasi di realizzazione*

Le fasi di realizzazione del progetto sono:

- analisi iniziale e individuazione delle finalità e delle modalità della realizzazione;
- apertura al pubblico dell'Ufficio Consulenza per Persone con Disabilità e dello Sportello Telematico e attivazione della casella di posta elettronica e della postazione di telelavoro;
- raccolta dati e realizzazione di una guida "socio – turistica";
- implementazione dell'Ufficio Consulenza per Persone con Disabilità.

### *Aspetti innovativi da segnalare*

Gli aspetti innovativi da segnalare sono due:

- la comunicazione bidirezionale tra cittadino ed amministrazione attuata con l'ausilio della casella di posta elettronica. Attraverso questo strumento di comunicazione l'Amministrazione ha la possibilità di raggiungere anche gli utenti che, per diverse ragioni, non possono abbandonare il proprio domicilio, fornendo informazioni e dando loro, al tempo stesso, la possibilità di esprimere bisogni, istanze e proposte;
- l'attivazione di una postazione di telelavoro che ha dato ad una persona con grave disabilità fisica la possibilità di inserirsi nel mondo del lavoro mettendo a frutto le proprie conoscenze e la propria esperienza di vita.

## **RISULTATI E VALUTAZIONE**

### *Risultati attesi*

Miglioramento del rapporto e della comunicazione tra Amministrazione e cittadini disabili.

### *Criteri di valutazione*

Riteniamo che non possa esistere un criterio matematico di valutazione in quanto ogni indicatore numerico non sarebbe né unico né esaustivo della qualità delle relazioni che tendono a crearsi tra operatori dell'Ufficio e dello Sportello e utenti che accedono ai servizi.

### *Strumenti e metodologie di valutazione*

Per valutare l'andamento del progetto vengono presi in considerazione: il numero degli utenti che utilizzano i servizi realizzati, la frequenza di utilizzo, la qualità dei rapporti interpersonali, ma sempre riconducibili all'ambito professionale, tra utenti e operatori.

## **RISORSE**

### *Costo complessivo del progetto*

Diecimila euro comprensivi di rimborso spese per i tirocinanti, materiali di cancelleria e per il funzionamento dell'Ufficio Consulenza per Persone con Disabilità e della postazione di telelavoro.

### *Fonti di finanziamento*

Fondi del Bilancio Comunale

*Risorse umane impegnate:*

- numero

Nella realizzazione del progetto sono impiegate quattro persone.

- professione

Un Dirigente

Un'Assistente Sociale

Due tirocinanti

- formazione prevista

Per il Dirigente un Executive Master in Management degli Enti Locali presso l'Università Bocconi di Milano

Per i tirocinanti partecipazione a convegni sul tema.

*Risorse tecnologiche:*

Un apposito link sul sito del Comune che viene costantemente aggiornato e contiene informazioni su servizi, strutture, agevolazioni e leggi per disabili in ambito territoriale e nazionale.

Una casella di posta elettronica con la quale è possibile contattare l'Ufficio Consulenza per Persone con Disabilità per richieste di informazioni o segnalazioni di ogni genere.

- da attivare

Nessuna.

**CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE***Positività e criticità*

Le positività del progetto sono da ricercare nell'aver favorito l'integrazione lavorativa delle tirocinanti con disabilità che hanno il compito di realizzarlo, nella flessibilità del rapporto di lavoro, nel rapporto bidirezionale tra utenti ed Amministrazione e l'utilizzo di nuove tecnologie.

La criticità è data dal fatto che la flessibilità lavorativa potrebbe far venire a mancare, in ogni momento, le persone a cui è stata affidata, per preparazione ed esperienza, la realizzazione del progetto mettendone in crisi la piena attuazione.

*Comunicazione interna ed esterna*

La comunicazione interna tra le Aree dell'Amministrazione è realizzata con l'invio di e-mail ai Dirigenti delle stesse.

La comunicazione esterna è attuata con affissioni pubbliche, avvisi sul portale dell'Amministrazione, comunicazioni telefoniche, via e-mail, via fax e, talvolta, postali con utenti ed altre amministrazioni ed istituzioni e articoli sul giornale locale.

*Successive implementazioni*

Far diventare l'Ufficio Consulenza per Persone con Disabilità un punto di riferimento per tutte le azioni e le iniziative attuate dall'Amministrazione e dagli organi distrettuali nei confronti delle persone con disabilità.