

SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

Premio COMUNICAZIONE SOCIALE Prima edizione

DATI IDENTIFICATIVI PER L'ISCRIZIONE	
<i>Titolo del progetto</i>	<i>IL BILANCIO SOCIALE DI ZONA: comunicazione, programmazione integrata e partecipazione</i>
<i>Ente proponente</i>	Consorzio INT.ES.A. e gli 11 Comuni ad esso associati
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Direzione
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via A.De Gasperi n ° 14, 12040 Bra (CN)
RELAZIONE DI PROGETTO (max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)	
<p style="text-align: center;">N.B. Realizzare la relazione descrittiva del progetto nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.</p> <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.</p>	

TITOLO DEL PROGETTO DI COMUNICAZIONE

IL BILANCIO SOCIALE DI ZONA: comunicazione, programmazione integrata e partecipazione

TEMPI

Data di avvio: maggio 2007 - Data di conclusione: giugno 2008

ANALISI PRELIMINARI DEI BISOGNI DI COMUNICAZIONE

La definizione del primo Piano di Zona 2006 – 2008 del territorio di Bra (11 comuni in Provincia di Cuneo che fanno capo al Consorzio IN.T.E.S.A., www.conintesa.org) ha evidenziato che per costruire un *sistema integrato per le politiche sociali*, è necessario sviluppare e consolidare una relazione sistematica tra istituzioni pubbliche, società civile e cittadini che ripensi profondamente i tradizionali schemi di comunicazione. Ciò ha consentito di affrontare tre problematiche di fondo rilevate:

- spesso esistono idee ancora poco chiare e non esatte sulle politiche sociali tra gli stessi attori chiamati ad attuarle. La comunicazione è episodica, legata agli schemi rigidi delle competenze istituzionali e delle norme, quando non attivata solo a fronte di problemi contingenti;
- ogni attore istituzionale e sociale sviluppa una visione spesso parziale delle problematiche e delle potenzialità del territorio. In molti casi manca una conoscenza complessiva delle risorse messe in campo da tutti gli attori pubblici e privati del territorio;
- ancora poca è l'attenzione dedicata al coinvolgimento dei cittadini, visti ancora più come soggetti passivi e "da assistere", piuttosto che risorse e attivi partecipanti alla programmazione dei servizi.

MOTIVAZIONI GENERALI

Il *bilancio sociale di zona* vuole essere una risposta a tutti cittadini che vogliono conoscere in modo chiaro e trasparente le modalità con cui sono state attuate le politiche sociali sul territorio.

Occorre cambiare l'atteggiamento culturale nelle relazioni tra i soggetti della rete locale dei servizi sociali e i cittadini. È necessario che:

- i diversi soggetti pubblici e privati coinvolti *comprendano* pienamente l'importanza del lavoro integrato, ne individuino il valore aggiunto e si vedano *reciprocamente coinvolti e partecipi* all'interno della rete;
- questa rete possa contare su *una modalità di comunicazione nuova e differente*, che *faciliti la relazione* fra i partecipanti, diventando un'opportunità per *promuovere sinergie e consolidare la fiducia reciproca*;
- i *cittadini* – soggetti cardine delle politiche sociali – riescano ad essere veramente *attivi e partecipi* nella programmazione, realizzazione e verifica delle scelte inerenti le politiche e i servizi sociali del territorio.

A differenza del bilancio sociale tradizionale, nel quale una singola organizzazione rendiconta il proprio operato agli *stakeholder* di riferimento, il bilancio sociale di zona presenta i risultati conseguiti nell'attuazione delle politiche sociali da parte dell'insieme delle organizzazioni pubbliche e private operanti su un determinato territorio.

OBIETTIVI GENERALI

Tramite il bilancio sociale di zona, integrato con il piano di zona, si intendono raggiungere i seguenti obiettivi generali:

- rendicontare l'azione della rete dei servizi sociali attraverso *tre dimensioni chiave*:
 - o i risultati ottenuti nell'attuazione delle **politiche** definite nel piano di zona: famiglia e minori, anziani e promozione sociale, disabilità ed integrazione sociale, nuove povertà;
 - o le relazioni tra i **portatori di interessi** coinvolti nella progettazione ed attuazione delle politiche sociali;
 - o le ricadute degli interventi realizzati sul **territorio** degli 11 comuni consorziati.
- migliorare la *conoscenza delle risorse* messe a disposizione dai diversi attori della rete;
- permettere agli undici comuni, al Consorzio, e agli altri attori del sistema integrato di utilizzare la stessa metodologia di lavoro, e quindi migliorare la *comprensione e la comunicazione reciproca*.

L'integrazione tra Piano di Zona e bilancio sociale può innescare un *processo circolare fra definizione pluriennale delle strategie* (Piano di Zona) e *valutazione d'efficacia dei servizi e delle politiche* (bilancio sociale) che il Consorzio – con i comuni, le associazioni e le altre istituzioni – è stato in grado di realizzare.

OBIETTIVO SPECIFICO

Gli obiettivi specifici raggiunti nell'ambito del progetto possono essere così riassunti:

- realizzare una prima edizione sperimentale del bilancio sociale di zona, riferita al 2007, coinvolgendo il Consorzio INT.ES.A. e il Comune capofila (Comune di Bra), e che analizzi in modo aggregato i risultati conseguiti nell'attuazione delle politiche sociali sul territorio di Bra;
- sviluppare una metodologia di rendicontazione sociale condivisa, che possa essere successivamente estesa a tutti gli 11 comuni del territorio;
- sperimentare una metodologia di analisi delle risorse e di valutazione dei risultati consolidati tra gli enti che hanno aderito al piano di zona, tramite il bilancio sociale.

DESTINATARI TARGET

Destinatari	Modalità di coinvolgimento nel progetto
Direttore e responsabili del Consorzio INT.ES.A., collaboratori interni;	<i>Formazione e partecipazione attiva nei gruppi di lavoro</i>
Segretario, Responsabile finanziario, Responsabile Sociale e referenti dei servizi sociali del Comune di Bra	<i>Formazione e partecipazione attiva nei gruppi di lavoro</i>
Ufficio di piano (Piano di zona): <ul style="list-style-type: none"> • Direttore del Distretto n. 2 ASL CN2 • Dirigente Istituti Scolastici “obbligo” • Dirigente istituti Scolastici “superiori” • Responsabile Centro per l’Impiego Alba – Bra • Rappresentante Cooperative Sociali • Rappresentante Associaz. Volontariato 	<i>Formazione e partecipazione attiva nei gruppi di lavoro</i>
Componenti degli organi politici del Consorzio e dei Comuni consorziati	<i>Informazione e formazione preliminare</i>
Segretari comunali e referenti tecnici dei Comuni consorziati	<i>Formazione preliminare e condivisione della metodologia adottata</i>
Componenti dei tavoli di concertazione	<i>Coinvolgimento nel processo di rendicontazione</i>
Cittadini ed altri portatori di interessi	<i>Informazione e diffusione del bilancio sociale di zona</i>

STRATEGIE INDIVIDUATE

- Investire sulla formazione diffusa, quale strumento per coinvolgere in modo ampio gli attori – chiave del sistema integrato;
- Valorizzare il ruolo degli organi del piano di zona: Tavolo politico, Ufficio di piano e Tavoli di concertazione, quali soggetti protagonisti del processo di rendicontazione;
- Puntare sul confronto diretto, il dialogo e l’interscambio di conoscenze ed esperienze tra gli operatori delle organizzazioni coinvolte nel processo di rendicontazione, per sviluppare metodologie ed approcci condivisi;
- Garantire il coinvolgimento degli stakeholder – chiave nelle fasi intermedie del processo di rendicontazione;
- Dare visibilità al progetto su scala locale, regionale e nazionale, attraverso iniziative di comunicazione che raggiungano in primo luogo i cittadini dei comuni consorziati.

SCELTA DEI CONTENUTI

La definizione dei contenuti del bilancio sociale è avvenuta nel rispetto dei principi generali della D.P.C.M. 17/02/2006 e delle *Linee guida per la rendicontazione sociale negli enti locali*

(Osservatorio sulla finanza e la contabilità degli EE.LL.). Le chiavi di lettura del bilancio sociale di zona sono:

- Le politiche sociali del territorio (individuate nel piano di zona);
- Gli stakeholder (cittadini, utenti e i diversi attori del sistema integrato);
- Il territorio (gli 11 Comuni consorziati, con focus particolare sul territorio di Bra).

AZIONI E TEMPI

Azione	Tempi
Formazione preliminare	Maggio – giugno 2007
Sperimentazione: realizzazione del bilancio sociale di zona	Settembre 2007 – Aprile 2008
Condivisione della metodologia elaborata: confronto con i tavoli di concertazione	Dicembre 2007
Approvazione del bilancio sociale di zona 2007	Giugno 2008

STRUMENTI E MEZZI

In questa sede si fa particolare riferimento agli strumenti e mezzi utilizzati per assicurare la comunicazione e diffusione del progetto realizzato:

- Conferenze stampa a livello locale (N. 2: all'avvio del progetto e alla presentazione del bilancio sociale di zona 2007);
- Articoli su stampa locale (N. articoli 20);
- Incontri pubblici presso i comuni consorziati (N. incontri 14);
- Distribuzione bilancio sociale agli stakeholder – chiave (N. copie distribuite 200 cartaceo e circa 200 formato informatico);
- Incontri con gli stakeholder (N. incontri 25);
- Siti internet istituzionali (Consorzio e Comune di Bra);
- Servizi TV regionali;
- Convegni specializzati (Convegno Internazionale la "Qualità del welfare" Riva del Garda – novembre 2008);

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Metodologia di lavoro

- Adozione delle *Linee guida per la rendicontazione sociale negli enti locali* quale standard di riferimento per la definizione del contenuto e del processo di rendicontazione sociale;
- Sperimentazione e sviluppo di una metodologia *ad hoc* per la definizione del bilancio sociale di zona. Particolarmente rilevante è la lettura consolidata delle entrate e delle spese del Consorzio INT.ES.A. e del Comune di Bra;
- Costituzione di gruppi di lavoro a composizione mista e articolati su diversi livelli di intervento:
 - **Gruppo guida**, composto da tre referenti del Comune di Bra, un referente del Consorzio INT.ES.A. e due referenti dell'Ufficio di piano (referente ASL e referente delle istituzioni scolastiche). Il gruppo ha definito le tappe

fondamentali di sviluppo del bilancio sociale, condividendone gli elementi di struttura e di processo;

- il **Gruppo interno al Consorzio INT.ES.A.** composto dal Direttore, dai responsabili apicali e da personale interno;
 - il **Gruppo interno al Comune di Bra** che, oltre ai tre referenti partecipanti al Gruppo guida, ha visto coinvolti due referenti della Ripartizione socio – scolastica e una referente della ripartizione finanziaria.
- Supporto formativo e metodologico esterno.

Materiali predisposti

- Bilancio sociale di zona 2007;
- Metodologia di definizione del bilancio sociale di zona (presentazioni adottate nel corso degli incontri di formazione e di sviluppo operativo del progetto);
- Materiale informativo per iniziative di comunicazione interna ed esterna.

Fasi di realizzazione

- **Costituzione del gruppo di lavoro e avvio del processo.** In analogia con quanto previsto dalle *Linee guida*, sono stati costituiti gruppi di lavoro aventi funzioni diverse nell'ambito del progetto. I gruppi di lavoro si sono avvalsi del supporto metodologico e formativo e del coordinamento operativo della società Labser s.r.l.;
- **Presentazione ai portatori di interessi.** Nella fase preliminare all'avvio del percorso di rendicontazione sono stati effettuati incontri formativi, rivolti ai referenti politici (sindaci o assessori) e ai referenti tecnici (segretari comunali e responsabili finanziari) degli **11 comuni** che costituiscono il Consorzio INT.ES.A. Agli incontri ha partecipato anche l'**Ufficio di piano**, coinvolto anche per la condivisione della struttura generale del bilancio sociale. Il progetto è stato inoltre presentato e condiviso con i componenti dei **tavoli di concertazione**, espressione di tutte le realtà del territorio impegnate nelle politiche sociali;
- **Rilevazione dei dati e sistemi informativi utilizzati.** I dati contabili sono stati ricavati dai sistemi informativi di contabilità finanziaria dei due enti. I dati inerenti gli utenti seguiti dal Consorzio INT.ES.A. sono stati ricavati dal Sistema Informativo Socio Assistenziale. Gli altri dati provengono da fonti informative interne ai due enti, con l'eccezione di quelli per i quali è indicata una fonte specifica ed esplicita;
- **Consultazione e partecipazione dei portatori di interessi:** in questa prima edizione del bilancio sociale di zona i portatori di interessi sono stati coinvolti nella fase precedente alla stesura finale del documento. La struttura generale del bilancio sociale è stata presentata ai **tavoli di concertazione**.

In seguito alla pubblicazione del documento sono stati effettuati momenti di presentazione e confronto, sia con i comuni consorziati, sia con gli esponenti di istituzioni, associazioni ed organizzazioni della rete dei servizi sociali locale;

- **Approvazione e pubblicazione:** il bilancio sociale è stato presentato al Tavolo politico istituzionale e all'Assemblea dei comuni del Consorzio INT.ES.A. per la sua approvazione, avvenuta a fine giugno 2008.

Aspetti innovativi da segnalare

- Analisi e conoscenza aggregata delle risorse e dei risultati delle politiche sociali di un territorio. Il bilancio sociale di zona, in sostanza, è un bilancio consolidato della rete di politiche sociali di un territorio. Il bilancio sociale di zona 2007 è il primo passo verso tale sistema di rendicontazione dei risultati;
- Politiche, *stakeholder* e territorio quali dimensioni chiave della comunicazione garantita dal bilancio sociale ed elementi strutturali del sistema informativo della rete dei servizi sociali;
- Forte integrazione con il piano di zona e con i sistemi di programmazione e controllo degli enti coinvolti nella sperimentazione;
- Elevato coinvolgimento nel processo di rendicontazione, secondo modalità e livelli differenti, di tutti gli *stakeholder* – chiave del territorio, nell'ottica della sussidiarietà orizzontale.

RISULTATI E VALUTAZIONE

Risultati attesi

- Realizzazione della prima edizione sperimentale del bilancio sociale di zona 2007, presentando in forma consolidata i risultati conseguiti dal Consorzio INT.ES.A., e dal Comune di Bra, con il coinvolgimento dei principali portatori di interessi;
- Miglioramento del dialogo politico – tecnico e tra gli operatori delle organizzazioni coinvolte nel processo;
- Miglioramento della trasparenza nella rendicontazione dei risultati delle politiche sociali verso i cittadini;
- Sviluppo di una metodologia di rendicontazione sociale trasferibile anche agli altri 10 comuni del territorio.

La realizzazione del bilancio sociale di zona ha permesso di coniugare meglio gli aspetti menzionati, e quindi supporta sia la costruzione di una vera ed efficace rete fra soggetti pubblici e privati che abitano il territorio – promuovendo utili sinergie -, sia un'analisi e una lettura della realtà sociale e delle sue esigenze, facendone emergere le priorità e permettendo di:

- *condividere in modo più partecipato una riflessione sui servizi sociali ad oggi esistenti sul territorio. Si ritiene infatti che questa sia una premessa necessaria per costruire un reale sistema integrato di politiche sociali;*
- *dare visibilità ai bisogni dei cittadini ancora non conosciuti o a volte nascosti per realizzare servizi più funzionali anche cercando di prevenire condizioni di disagio;*

Strumenti e metodologie di valutazione di out-put e di out- come

Indicatori di output	
N. soggetti partecipanti agli incontri di formazione	20 operatori e amministratori
N. persone coinvolte nel processo di rendicontazione	130 persone
N. copie del bilancio sociale di zona distribuite sul territorio	200 cartaceo e 200 cd
N. iniziative di comunicazione sul bilancio sociale realizzate (totale)	1 incontro allargato, 6 incontri dedicati a singoli gruppi, servizio TG3 regionale, 2 articoli sul quotidiano "La Stampa"
N. iniziative di comunicazione sul bilancio sociale a livello locale	articoli di stampa su giornali locali, 6 incontri dedicati a singoli gruppi
Organizzazioni coinvolte nel processo di rendicontazione	Consorzio INT.ES.A., Comuni consorziati, Ufficio di Piano, A.S.L. CN2, Centro per l'Impiego Alba-Bra, Scuole del territorio, Componenti tavoli di concertazione, Associazioni di volontariato, Cooperative sociali.

Strumenti di valutazione di outcome:

Follow up con l'Assemblea dei comuni, il CDA e il Direttore del Consorzio INT.ES.A. al fine della verifica e della valutazione condivisa degli impatti del progetto. Temi del *follow up*:

- saper governare il processo di pianificazione e controllo strategico e l'interazione tra organi politico – tecnici, sia a livello di Consorzio che a livello di piano di zona;
- omogeneizzare le prassi e le metodologie di rendicontazione sociale del Consorzio e dei comuni consorziati;
- costruire sistemi di valutazione dei risultati e di monitoraggio del piano di zona condivisi tra le amministrazioni pubbliche e validati a livello di ufficio di piano.

RISORSE*Costo complessivo del progetto*

Voci di costo	Importo
Formazione, supporto metodologico e coordinamento operativo del percorso di definizione del bilancio sociale di zona 2007	€ 23.800,00
Monitoraggio azioni del Piano di Zona	€ 9.000,00
Stampa del documento	€ 2.880,00
Costi per iniziative di comunicazione e coinvolgimento	€ 1.000,00
Altri costi	€ 2.000,00
Sono da considerarsi risorse utilizzate le ore di lavoro dedicate dal personale incaricato dai singoli soggetti aderenti all'iniziativa	
TOTALE	€ 38.680,00

Fonti di finanziamento

- Provincia di Cuneo: bando provinciale per corsi di formazione permanente degli operatori dei servizi sociali, L.R. 1/04;
- Comune di Bra;
- Consorzio INT.ES.A.

Risorse umane interne all'Ente impegnate:

- *Consorzio INT.ES.A.:* Direttore, Segretario, 3 responsabili di area, 2 istruttori amministrativi, 4 operatori sociali;
- *Comune di Bra:* Direttore Generale, Dirigente Ripartizione socio –scolastica, Dirigente Ripartizione finanziaria, 1 Responsabile Ufficio stampa, 1 istruttore amministrativo, 2 operatori sociali;
- *Ufficio di Piano:* Referente Istituti scolastici, Referente ASL;

Formazione prevista a supporto del progetto: la formazione ha caratterizzato lo sviluppo di tutte le fasi del progetto. Oltre alla formazione preliminare, mirata ad approfondire le caratteristiche generali del bilancio sociale e a condividere la metodologia adottata, sono stati essenziali i moduli operativi di supporto alla redazione del documento e al confronto con gli stakeholder.

Risorse professionali e tecnologiche esterne all'Ente:

- *fornitori di prestazioni professionali:*
 - Agenzia formativa Labser s.r.l. – Milano – www.labser.it: formazione, supporto metodologico e coordinamento operativo;
 - Università di Torino – Facoltà di Scienze Politiche: monitoraggio azioni del Piano di Zona
- *servizi vari di supporto:*
 - Società cooperativa “Trenta e lode” – Savigliano -: Stampa del bilancio sociale di zona 2007;

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Positività

Il progetto ha presentato ricadute positive sia a livello generale, sia con riferimento alle singole politiche sociali (Famiglia e minori, Anziani e promozione sociale, Disabilità ed integrazione sociale, Nuove povertà).

Le **ricadute generali** possono essere così sintetizzate:

- una significativa e positiva apertura al dialogo e una propensione ad intraprendere processi decisionali costruttivi;
- il ripensamento del ruolo dell'attore pubblico nella progettazione e attuazione delle politiche sociali, che ha richiesto un'attenzione continua, anche sotto il profilo metodologico. Le relazioni pubblico - pubblico sono state definite come garanti anche di un corretto e possibile coinvolgimento degli altri attori: per questo il raccordo tra i diversi livelli istituzionali si è rivelato come la questione più strategica;
- il miglioramento dell'integrazione socio-sanitaria. La comunicazione fra i due comparti – sociale e sanitario – è notevolmente migliorata ed ha prodotto una maggior consapevolezza sulle esigenze di persone non autosufficienti e sulla necessità di individuare modalità di risposta integrate, anche con il terzo settore;
- metodologie di lavoro più omogenee e funzionali, con la possibilità di conoscere meglio il territorio e di operare decisioni migliori, più convincenti e condivise da tutti.

In merito alle **single politiche** si evidenziano le seguenti positività:

- *Famiglie e minori*: è stato riconosciuto quanto sia importante soffermare l'attenzione sulle responsabilità familiari, sostenerle e prevedere percorsi che garantiscano riferimenti e sicurezze, per rafforzare e potenziare il capitale sociale del territorio;
- *Anziani e promozione sociale*: i cittadini anziani sono stati direttamente coinvolti nelle azioni di carattere preventivo e non hanno più rappresentato solo il riferimento di quelle di cura e sostegno alle persone;
- *Disabilità e integrazione sociale*: si è pensato di costituire tavoli di lavoro permanenti e di supportarli con intese e protocolli fra le diverse istituzioni e i soggetti coinvolti. Sono state realizzate iniziative per far conoscere le potenzialità dei soggetti disabili quale risorsa per la comunità;
- *Nuove povertà*: è stata possibile una sperimentazione ed una consapevolezza più approfondita su nuove esigenze che si presentano con sempre maggiore urgenza, e sulle quali il sistema locale presenta ancora difficoltà di risposta.

Criticità

- Sono ancora carenti le informazioni a disposizione per analizzare ed interpretare sistematicamente i dati di contesto sulle politiche sociali a livello locale;
- Emerge inoltre il bisogno di una maggiore integrazione delle fonti informative esistenti. Da qui la necessità di suggerire la costruzione di un osservatorio permanente, e di un sistema informativo integrato, in grado di connettere le informazioni possedute dai singoli attori;
- Il coordinamento del processo è assai complesso, a causa dell'interazione di un numero elevato ed eterogeneo di organizzazioni. Ciò richiede una regia forte, attenta e costante.

Successive fasi del progetto previste

Il progetto è già ripreso nel mese di settembre 2008. L'obiettivo è realizzare il bilancio sociale di zona 2008 estendendo la metodologia sperimentata anche agli altri 10 comuni del territorio. Il bilancio sociale di zona 2008, perciò, presenterà a livello consolidato i risultati conseguiti e le risorse impiegate dal Consorzio e dagli 11 comuni del territorio sulle politiche sociali. In questo modo il bilancio sociale di zona diverrà il perno del sistema di comunicazione sociale del territorio, e permetterà una sempre maggiore trasparenza e condivisione di valori, scelte, risorse, azioni e risultati da parte di tutte le forze impegnate a promuovere un maggior benessere nella nostra comunità.