

## C.I.D. - S.I.S.TE.M.

PROGETTO "C.I.D. - S.I.S.TE.M.: dal centro d'informazione territoriale sulla disabilità verso un sistema organizzativo innovativo dei servizi sociali territoriali multilivello e partecipato", finanziato a valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014/2020 Asse 3-Ob.sp.3.1-Azione 3.1.1-CUP H29I18000000006

### PROGETTO C.I.D. - S.I.S.TE.M.

*Dal centro d'informazione territoriale sulla disabilità verso un sistema organizzativo innovativo dei servizi sociali territoriali multilivello e partecipato*

### RELAZIONE FINALE

#### ❖ PREMESSE

Le Amministrazioni comunali di Pantelleria, Marsala e Mazara del Vallo hanno realizzato il progetto C.I.D. - S.I.S.TE.M., finanziato nell'ambito del piano di finanziamenti di cui all'Avviso per interventi volti al trasferimento, all'evoluzione e alla diffusione di buone pratiche attraverso "Open Community PA 2020" nell'ambito dell'ASSE 3 - Obiettivo Specifico 3.1 Azione 3.1.1 del Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020.

Il C.I.D. - S.I.S.TE.M è finalizzato ad aiutare e orientare gli utenti verso l'attuale offerta di servizi, mettendo loro a disposizione informazioni ed ausili informatici, ponendosi come obiettivo quello di diventare strumento per monitorare il fenomeno della disabilità del territorio e attraverso la progettazione e lo sviluppo di un'apposita piattaforma informatica, elaborare dati ed informazioni utili alla programmazione dei servizi.

L'iniziativa è stata diretta al **trasferimento ed all'evoluzione dell'esperienza del CID Marsala** ad altri comuni (Pantelleria e Mazara) e quindi ad un **innovativo assetto organizzativo delle istituzioni nella programmazione e gestione dei servizi, per la promozione dei diritti e del benessere sociale della popolazione diversamente abile**. Inoltre il progetto ha l'**obiettivo di potenziare l'offerta delle prestazioni sociali già esistenti nella rete dei servizi territoriali, con la principale finalità di raccogliere "il dato" qualitativo e quantitativo della disabilità e più in generale della popolazione in condizioni di disagio sul territorio**.

L'idea progettuale è incentrata sulla **evoluzione di una buona pratica in ambito sociale caratterizzata da un approccio multidisciplinare ed innovativo con una forte connotazione tecnologica e partecipativa**. Il modello organizzativo prevede un forte coinvolgimento di tutte le istituzioni pubbliche che si occupano del disagio sociale in ambito di distretto socio sanitario

## **C.I.D. - S.I.S.T.E.M.**

PROGETTO "C.I.D. - S.I.S.T.E.M.": dal centro d'informazione territoriale sulla disabilità verso un sistema organizzativo innovativo dei servizi sociali territoriali multilivello e partecipato", finanziato a valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014/2020 Asse 3-Ob.sp.3.1-Azione 3.1.1-CUP H29I18000000006

unitamente ai soggetti del terzo settore e ai rappresentanti dei beneficiari finali, attraverso la creazione di una rete formale che, ben oltre la semplice concertazione, si va a concretizzare in una struttura comune fisica ed amministrativa con il compito di programmare, progettare ed attuare politiche e servizi sociali e divenire il principale punto di riferimento per le politiche distrettuali.

### **Il punto di partenza: il Progetto del CID Marsala – Centro Informazione Disabili**

Il progetto CID, attuato presso il Comune di Marsala nel 2013, ha permesso l'accompagnamento e l'assistenza per la realizzazione e l'avvio del centro di informazione territoriale sulla disabilità della Città di Marsala. Con gli obiettivi di: promuovere un nuovo assetto organizzativo delle istituzioni nella programmazione e gestione dei servizi; potenziare l'offerta delle prestazioni sociali già esistenti nella rete dei servizi territoriali; attivare canali di comunicazione diretta con gli attori principali; migliorare l'accesso alle informazioni ed ai servizi agli utenti, mediante l'organizzazione e la sistematizzazione di tutte le informazioni disponibili pertinenti l'area della disabilità e la progettazione organizzativa e l'implementazione di uno sportello di informazione unico a livello territoriale; migliorare la capacità di programmazione dei servizi da parte della PA mediante l'implementazione di banche dati, soluzioni informatiche innovative.

### **Il trasferimento della buona pratica**

Il Comune di Marsala ha proposto al partenariato, il trasferimento della buona pratica consistente nella realizzazione del Progetto CID - CENTRO D'INFORMAZIONE TERRITORIALE SULLA DISABILITÀ, con **lo scopo di:**

- promuovere un nuovo assetto organizzativo delle istituzioni nella programmazione e gestione dei servizi, per la promozione dei diritti e del benessere sociale della popolazione diversamente abile e più in generale della popolazione in condizioni di disagio;
- potenziare l'offerta delle prestazioni sociali già esistenti nella rete dei servizi territoriali, con la principale finalità di raccogliere "il dato" qualitativo e quantitativo della disabilità e più in generale della popolazione in condizioni di disagio sul territorio.
- attivare canali di comunicazione diretta con gli attori principali, quali le istituzioni, il terzo settore, le famiglie e le persone con disabilità, e mettere appunto una rete di scambio fra tutti gli attori principali;

## C.I.D. - S.I.S.T.E.M.

PROGETTO "C.I.D. - S.I.S.T.E.M.": dal centro d'informazione territoriale sulla disabilità verso un sistema organizzativo innovativo dei servizi sociali territoriali multilivello e partecipato", finanziato a valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014/2020 Asse 3-Ob.sp.3.1-Azione 3.1.1-CUP H29I18000000006

- migliorare l'accesso alle informazioni ed ai servizi agli utenti, mediante l'organizzazione e la sistematizzazione di tutte le informazioni disponibili pertinenti l'area della disabilità e più in generale della popolazione in condizioni di disagio e la progettazione organizzativa e l'implementazione di uno sportello di informazione unico a livello territoriale.

**La buona pratica** si compone dei seguenti elementi:

- Analisi del sistema dei bisogni e dei servizi e matching dei dati per una programmazione efficace;
- Animazione territoriale per la costituzione di un sistema di rete fra i diversi attori sociali e formalizzazione della Rete Partenariale;
- Creazione della banca dati sulla disabilità alimentata dai diversi attori del partenariato;
- Raccolta, sistematizzazione ed elaborazione materiale informativo, manuali e modulistica per gli utenti target;
- Realizzazione dell'Ufficio CID, comune alla rete partenariale, quale luogo fisico di incontro, confronto, servizi, centro di documentazione sulla disabilità, centro di programmazione, servizio di informazione, guida, supporto, orientamento on line
- Progettazione ed attivazione del Portale Internet del CID quale principale strumento di comunicazione e scambio di informazioni, contenente tutti i documenti prodotti e diverse sezioni di utilità, oltre che l'accesso alle mappe e la consultazione dei siti accessibili.
- Creazione della app "Marsala accessibile"

### ❖ LA REALIZZAZIONE

#### **Azione A1: Progettazione, direzione, coordinamento e monitoraggio dell'intervento finanziato**

L'azione ha riguardato da tutte le procedure di avvio, definizione, organizzazione, verifica e monitoraggio del progetto, volte a definire le risorse impiegate, i gruppi di lavoro, il programma operativo, la tempistica e l'acquisizione dei beni e servizi necessari all'attuazione del progetto.

In particolare tutti i Comuni coinvolti hanno proceduto ad emanare gli ordini di servizio al personale interno coinvolto nell'attuazione del progetto.

Il Comune Capofila ha proceduto all'emanazione degli atti diretti al reclutamento del personale esterno mediante avvisi pubblici ed alla successiva valutazione dei titoli ed esperienze professionali

## C.I.D. - S.I.S.T.E.M.

PROGETTO "C.I.D. - S.I.S.T.E.M.": dal centro d'informazione territoriale sulla disabilità verso un sistema organizzativo innovativo dei servizi sociali territoriali multilivello e partecipato", finanziato a valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014/2020 Asse 3-Ob.sp.3.1-Azione 3.1.1-CUP H29I18000000006

e colloqui, addivenendo, infine, alla contrattualizzazione del personale selezionato.

Sempre a cura del Comune capofila si è proceduto all'acquisizione di beni e servizi necessari per l'attuazione dei progetti ed in particolare:

- Arredi dei siti pilota dei CID Pantelleria e Mazara del Vallo;
- Hardware e software per il funzionamento dei siti pilota dei CID Pantelleria e Mazara del Vallo;
- Servizi informatici per la realizzazione di due portali e due APP per i CID Pantelleria e Mazara del Vallo
- Servizio di monitoraggio e rendicontazione;
- Servizio di promozione, comunicazione e disseminazione

Tutti i beni ed i servizi sono stati acquisiti nel rispetto della vigente normativa e mediante procedure di indagine di mercato trasparenti e facendo ricorso al M.E.P.A.

Sia il personale esterno che quello interno ha svolto l'attività assegnata come risulta dai time e sheet e relazioni inseriti nel gestore documentale del sistema DELFI

Gli Output delle attività in attuazione dell'azione 1 sono stati i seguenti :

A1.2 n. 13 Ordini di servizio;

A1.3 n. 5 Atti per l'affidamento degli incarichi di collaborazione esterna;

A1.4 n. 5 Atti per procedure di acquisizione di beni e servizi;

A1.6 n. 1 Programma operativo di lavoro;

A1.7 n. 4 Report di monitoraggio e valutazione;

A1.9 n. 400 Giornate uomo di affiancamento on the job

### **Azione A2: Individuazione di tutte le componenti del "kit del riuso" della buona pratica**

L'azione ha riguardato l'elaborazione di materiali, metodologie, modelli e informazioni utili ai fini dell'attuazione della buona pratica da parte di enti interessati all'autonomo riuso del Progetto CID.

In particolare si è proceduto:

- a) Alla redazione di una scheda del Progetto CID nella quale vengono esposte, schematicamente, le informazioni utili ai fini della ricerca e selezione della buona pratica da parte di enti interessati all'autonomo riuso del Progetto CID.

## C.I.D. - S.I.S.T.E.M.

PROGETTO "C.I.D. - S.I.S.T.E.M.": dal centro d'informazione territoriale sulla disabilità verso un sistema organizzativo innovativo dei servizi sociali territoriali multilivello e partecipato", finanziato a valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014/2020 Asse 3-Ob.sp.3.1-Azione 3.1.1-CUP H29I18000000006

- b) Alla redazione di uno schema di programma operativo di lavoro, metodologie e strumenti e di cronoprogramma delle attività per la realizzazione del C.I.D.;
- c) Alla redazione di un manuale delle procedure e dei processi lavorativi inerenti l'attuazione e l'implementazione del CID; funzionigramma/organigramma; mansionario dei profili e delle figure professionali coinvolte nell'attuazione e implementazione del CID;
- d) Alla realizzazione e messa a disposizione del codice software sorgente, delle banche dati e app di progetto ed alla redazione di un manuale tecnico per l'installazione della soluzione contenente la documentazione di descrizione e guida del processo di installazione e attivazione nonché di un manuale utente;
- e) All'elaborazione degli atti amministrativi a supporto del trasferimento della buona pratica;
- f) Alla mappatura dei soggetti pubblici e privati che hanno operato sulla buona pratica;
- g) Alla predisposizione degli atti utili per l'acquisizione di beni e servizi necessari per supportare adeguatamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica;
- h) Alle redazioni del piano di comunicazione interna ed esterna;

Gli Output delle attività in attuazione dell'azione 2 sono stati i seguenti:

A2.1 n. 1 scheda del progetto CID;

A2.2 n. 1 programma operativo di lavoro;

A2.3 n. 1 manuale delle procedure e dei processi, n. 1 funzionigramma/organigramma; n. 1 mansionario;

A2.4 n. 1 Codice software sorgente; n. 1 Documento di licenza d'uso; n.1 Manuale tecnico per l'installazione e attivazione; n. 1 Manuale utente;

A2.5 n. 20 modelli di atti amministrativi a supporto del trasferimento della buona pratica;

A2.6 n. 32 soggetti pubblici e privati coinvolti e mappati, n. 1 elenco dei soggetti pubblici e privati che hanno operato sulla buona pratica;

A2.8 n.1 piano di comunicazione interna ed esterna.

### **Azione A3: Trasferimento della buona pratica tra Ente/i Cedente/i ed Enti Riusanti**

L'azione ha visto la realizzazione delle attività di concertazione e degli eventi per la costituzione e il rafforzamento della rete di servizi territoriali per ciascun ente riutilizzante. Tutte le attività di analisi

## C.I.D. - S.I.S.T.E.M.

PROGETTO "C.I.D. - S.I.S.T.E.M.: dal centro d'informazione territoriale sulla disabilità verso un sistema organizzativo innovativo dei servizi sociali territoriali multilivello e partecipato", finanziato a valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014/2020 Asse 3-Ob.sp.3.1-Azione 3.1.1-CUP H29I18000000006

di contesto e documentale, la raccolta e la sistematizzazione dei dati per la costituzione di una mappa dei fabbisogni della popolazione disabile. L'azione ha visto anche l'attivazione del Portale Internet del CID Pantelleria e CID Mazara del Vallo.

In particolare si è proceduto:

- a) Alla definizione dei contenuti degli eventi di lancio e dei workshop conclusivi, alla progettazione e stampa cartolina di invito e locandine, alla segreteria organizzativa degli eventi ed alla realizzazione di n. 3 eventi di lancio e 2 workshop conclusivi;
- b) Alla analisi di contesto, alla animazione territoriale, alla mappatura pilota dei bisogni e dei servizi territoriali per ciascuno dei territori di riferimento degli enti riuniti;
- c) Alla progettazione ed attivazione dei Portali Internet del CID Pantelleria e del CID Mazara del Vallo;
- d) All'architettura del Sistema Informativo Territoriale; alla progettazione della scheda anagrafica, della struttura BDA e struttura BDG; alle procedure di analisi, alla attivazione del Sistema WebGIS e delle procedure di popolamento BDA; al rilascio del sistema per popolamento BDA; alla BDA operativa e BDG operativa;
- e) Alla formazione e redazione del Kit del riuso composto da 18 parti che illustra le modalità esecutive per il riuso della buona pratica sintetizzando ed integrando gli output progettuali;

Gli Output delle attività in attuazione dell'azione 3 sono stati i seguenti:

- A3.1 n. 3 eventi di lancio e n. 2 workshop finali;
- A3.2 n. 33 documenti di analisi dei territori e del sistema dei servizi e dei fabbisogni;
- A3.3. n. 40 mappe, guide e manuali;
- A3.4 n. 2 portali internet del CID;
- A3.5 n. 2 architetture di sistema informativo territoriale , una per Mazara del Vallo ed una per Pantelleria, n. 12 schede anagrafiche , sei per Mazara del Vallo e 6 per Pantelleria, n. 6 Struttura BDA e Struttura BDG, tre per Mazara del Vallo e tre per Pantelleria; n. 6 BDA operativa e BDG operativa, tre per Mazara del Vallo e tre per Pantelleria;
- Kit del riuso

**Azione A4: Evoluzione della buona pratica oggetto di trasferimento attraverso il modello Open**

## **C.I.D. - S.I.S.T.E.M.**

PROGETTO "C.I.D. - S.I.S.T.E.M.: dal centro d'informazione territoriale sulla disabilità verso un sistema organizzativo innovativo dei servizi sociali territoriali multilivello e partecipato", finanziato a valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014/2020 Asse 3-Ob.sp.3.1-Azione 3.1.1-CUP H29I18000000006

### **Community PA 2020**

L'azione ha realizzato l'analisi del funzionamento e dei risultati dell'attuazione del CID nella Città di Marsala al fine di identificare azioni atte a migliorare le caratteristiche salienti della buona pratica oggetto di trasferimento, quali ad es. le funzionalità, l'affidabilità, la robustezza, la trasferibilità. Inoltre è stata effettuata l'analisi degli ulteriori e potenziali ambiti/settori target (politiche di intervento rivolte a soggetti in condizioni di disagio/esclusione sociale) per i quali è possibile/ipotizzabile progettare ed attuare un "centro d'informazione territoriale".

In particolare con riferimento all'esperienza CID Marsala è stata realizzata una matrice criticità soluzioni ed uno studio diretto alla replicabilità ed evoluzione della buona prassi CID Marsala nell'ambito dell'area povertà, unitamente e a tre modelli per l'integrazione di funzioni e dati dal CID Marsala al Centro di informazione territoriale sulla povertà

Gli Output delle attività in attuazione dell'azione 4 sono stati i seguenti:

- A4.1 n. 1 documento di analisi del funzionamento (Matrice criticità – soluzioni);
- A4.2/A4.3 n. 1 documenti di analisi sulla replicabilità ed evoluzione della buona prassi CID Marsala;
- A4.6 n. 3 modelli per l'integrazione di funzioni e dati dal CID Marsala al Centro di informazione territoriale sulla povertà;
- A4.7 n. 10 schemi/strumenti " finalizzati alla implementazione "evolutiva" del CID, sia in funzione del miglioramento del CID sotto il profilo della funzionalità e affidabilità, sia in funzione dell'adeguamento del CID ai nuovi ambiti/settori target identificati

### **Azione A5: Promozione, comunicazione e disseminazione dell'intervento**

L'azione ha visto la realizzazione di un sistema comunicativo interno ed esterno inerente alle azioni di progetto; l'attivazione di strumenti di comunicazione multimediali e innovativi e la realizzazione di iniziative, azioni e strumenti per favorire e consolidare le attività di progetto.

In particolare si è proceduto:

- a) Alla elaborazione del piano di promozione e comunicazione interna ed esterna a supporto del processo di adozione della buona pratica;
- b) Alla definizione ed elaborazione dell'identità visiva;



## **C.I.D. - S.I.S.T.E.M.**

PROGETTO "C.I.D. - S.I.S.T.E.M.: dal centro d'informazione territoriale sulla disabilità verso un sistema organizzativo innovativo dei servizi sociali territoriali multilivello e partecipato",  
finanziato a valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014/2020 Asse 3-Ob.sp.3.1-Azione 3.1.1-CUP H29I18000000006

- c) Alla progettazione e stampa degli strumenti e dei materiali di promozione e comunicazione, in occasione degli eventi pubblici previsti dal progetto;
- d) Alla elaborazione, ideazione lay-out grafico, impaginazione e stampa dei documenti riassuntivi dei dati raccolti;
- e) All'attivazione dei canali social, alla redazione e diffusione dei comunicati stampa, alla realizzazione dei video promozionali ed, in generale, all'attuazione del piano di comunicazione.

Gli Output delle attività in attuazione dell'azione 4 sono stati i seguenti:

- A5.1 n. 1 piano di comunicazione interna ed esterna;
- A5.2 n. 1 manuale per l'identità visiva;
- A5.3 n. 5.000 unità di materiale di comunicazione;
- A5.4 n. 450 copie delle pubblicazioni riassuntive dei dati raccolti;
- A5.5 n. 3 video promozionali prodotti;
- A5.6 n. 1 pagina facebook realizzata ed animata con i contenuti (post, foto, etc.), n. 1 canale youtube realizzato ed aggiornato con i contenuti video

Per quanto sopra non specificato si rimanda ai dati e documenti inseriti nel sistema informativo DELFI

Pantelleria 22/10/2021