

Comune di Roma
Assessorato alle politiche sociali e alla promozione della salute
Dipartimento V



Manuale operativo

*per la costruzione dei Piani Regolatori Sociali
dei Municipi di Roma
2008-2010*

Roma, 2007

Questo manuale è stato elaborato da Martino Rebonato
per l'associazione OASI
Via Attilio Ambrosini 72 - 00147 Roma
www.oasisociale.it

Le azioni di accompagnamento e di assistenza tecnica per la costruzione dei
Piani Regolatori Sociali dei Municipi sono a cura del
Dipartimento V - Politiche sociali e promozione della salute
Viale Manzoni 16 - 00185 Roma
Tel 06.6710.5395 – Fax 06.6710.5285
E-mail cabinadiregia285@comune.roma.it

SOMMARIO

Presentazione.....	5
Destinatari, scopo e contenuti del manuale.....	7
Prima parte: dai Piani di zona ai Piani Regolatori Sociali.....	9
Seconda parte: il percorso di costruzione dei Piani Regolatori Sociali ...	13
Terza parte: la struttura e i contenuti del Piano	15
<i>Indicazioni tecniche</i>	<i>15</i>
<i>Lo Schema del Piano.....</i>	<i>15</i>
1. <i>Introduzione.....</i>	<i>16</i>
2. <i>Il contesto territoriale</i>	<i>16</i>
3. <i>Le domande e i bisogni sociali del territorio.....</i>	<i>16</i>
4. <i>Le risorse sociali “del” e “nel” Municipio.....</i>	<i>17</i>
5. <i>Gli obiettivi e le priorità.....</i>	<i>17</i>
6. <i>La programmazione dei servizi e degli interventi sociali.....</i>	<i>18</i>
7. <i>L’integrazione delle politiche sociali con le altre politiche dello sviluppo urbano.....</i>	<i>18</i>
8. <i>Il Piano municipale per l’infanzia e l’adolescenza (legge 285/97)</i>	<i>19</i>
9. <i>Gli altri piani e progetti territoriali</i>	<i>19</i>
10. <i>La programmazione delle azioni di sistema</i>	<i>19</i>
11. <i>La programmazione delle risorse finanziarie.....</i>	<i>20</i>
12. <i>I processi di attuazione e le procedure di revisione.....</i>	<i>20</i>
Allegato	21
<i>Abstract del Piano Regolatore Sociale del Comune di Roma.....</i>	<i>21</i>

PRESENTAZIONE

La riforma dei servizi e degli interventi sociali, attivata grazie alla legge 328/2000 e agli altri interventi normativi ad essa correlati, rappresenta un punto di riferimento fondamentale per i cittadini e per tutti gli attori sociali. A partire dal 2002, nella nostra città questo processo ha portato all'adozione del Piano Regolatore Sociale, che è stato il riferimento programmatico dell'azione dell'amministrazione comunale in questi anni.

Il Piano Regolatore Sociale costituisce il quadro unitario entro il quale realizzare ora una nuova fase nella pianificazione sociale del territorio, quella che, dopo i Piani di zona, porterà alla costruzione di un Piano Regolatore Sociale in ciascuno dei 19 Municipi romani.

Decifrare nuove e vecchie domande sociali, organizzare le risorse disponibili, riorganizzare l'offerta integrata dei servizi in rete: questo complesso di azioni trova spazio nel Piano Regolatore Sociale del Municipio. Un Piano che parte dal territorio, con i suoi problemi e le sue risorse, per realizzare un sistema di servizi e di interventi che metta al centro la comunità locale e la sua crescita. Bisogna riformare e migliorare i servizi sociali, quindi, ma non basta. E' necessario anche leggere e orientare ai bisogni sociali le politiche di sviluppo dei diversi quartieri romani e della città nel suo complesso.

Lo stesso itinerario di costruzione del Piano – con la convocazione degli attori sociali, l'ascolto dei cittadini, la progettazione partecipata – rappresenta già di per sé un importante intervento di costruzione di una partnership diffusa. Costruire il Piano Regolatore Sociale non vuol dire infatti solo confezionare un buon documento, quanto attivare in modo permanente una nuova modalità di lavoro fondata sull'incontro tra responsabilità istituzionali e responsabilità civiche. E' un impegno graduale, da affrontare rafforzando le occasioni di comunicazione, di formazione e aggiornamento, di valorizzazione dei saperi professionali.

Questo manuale operativo - che si affianca ad altri sussidi e ad azioni di assistenza tecnica - vuole essere un contributo metodologico per tutti coloro che sono chiamati a cimentarsi in questa impresa, in particolare per gli Uffici di Piano. Non sostituisce la loro creatività e il loro impegno, ma mi auguro che possa rendere il loro compito più facile e proficuo.

Fare di Roma una città dove nessuno resti solo, *in tutti i quartieri*, a partire da chi è più fragile. E' l'impegno dell'amministrazione comunale e un obiettivo che interpella tutti i Municipi e tutte le realtà presenti nella città, ciascuno con le proprie responsabilità: i cittadini, le famiglie, gli operatori dei servizi sociali, sanitari ed educativi, il ricco mondo del volontariato e dell'associazionismo, la cooperazione sociale, l'impresa, il mondo della ricerca e della formazione, tutti i soggetti istituzionali.

La costruzione dei Piani Regolatori Sociali nei Municipi può rappresentare un'ulteriore occasione per mettere in rete queste risorse attorno ad un obiettivo comune, per il bene della nostra città.

Raffaella Milano
Assessore Politiche Sociali e promozione della Salute

DESTINATARI, SCOPO E CONTENUTI DEL MANUALE

Le linee programmatiche del Sindaco Walter Veltroni per il mandato amministrativo 2006-2011, approvate dal Consiglio comunale con la Deliberazione n. 124 del 3 luglio 2006, contengono la seguente indicazione:

“Nel corso di questo mandato occorre passare alla costruzione dei Piani regolatori sociali di ciascuno dei 19 Municipi, sempre secondo il metodo della partecipazione e del coinvolgimento della cittadinanza e dei soggetti associativi, raccordando servizi sociali e sanitari in una rete integrata per tutte le fasce di intervento”.

Il 7 marzo 2007 la Giunta, con un’apposita “Memoria”, su iniziativa dell’assessore alle politiche sociali e per la promozione della salute e in accordo con gli Assessori municipali, ha dato avvio al processo di costruzione dei Piani.

La Memoria di Giunta prevede, tra l’altro, che il V Dipartimento fornisca agli Uffici di Piano istituiti presso i servizi sociali di ciascun Municipio *“indicazioni e sussidi metodologici per la costruzione dei piani regolatori sociali”*.

A tal fine il V Dipartimento ha rafforzato le funzioni degli uffici preposti alle azioni di sistema, con i seguenti obiettivi:

- Ù collaborare nell’organizzazione di un ciclo di seminari cittadini sull’integrazione del welfare locale con altri sistemi di sviluppo locale (salute, lavoro, casa, sicurezza, urbanistica) per mettere a confronto indirizzi programmatici e buone pratiche territoriali e per tradurre in atti di governo locale gli obiettivi di integrazione
- Ù accompagnare e sostenere gli uffici di piano dei Municipi nel percorso di costruzione dei Piani, fornendo loro sussidi, consulenze e assistenza tecnica
- Ù favorire gli scambi orizzontali di buone pratiche, le sinergie e il mutuo apprendimento tra i Municipi, anche mediante l’utilizzo di nuove tecnologie
- Ù promuovere un’armonizzazione dei Piani Regolatori Sociali dei Municipi con il Piano Regolatore Sociale del Comune di Roma, sulla base del principio di sussidiarietà verticale.

Nell’ambito delle azioni delineate sopra, il presente “Manuale operativo” si propone lo scopo di offrire un *quadro di riferimento unitario* sia per l’identificazione dei processi per la costruzione partecipata del Piano, sia per l’organizzazione dei contenuti.

Il Manuale delinea dunque gli *aspetti metodologici* per la costruzione del Piano e si propone come un sussidio operativo, una “guida” che segnala il percorso, il metodo e gli strumenti per l’elaborazione dei Piani Regolatori Sociali. Esso è rivolto in primo luogo ai dirigenti e operatori della UOSECS – in particolare dell’Ufficio di Piano - che devono redigere il Piano Regolatore Sociale del Municipio, come aiuto per l’impostazione tecnica e la stesura del documento.

L'analisi dei bisogni territoriali, la determinazione degli obiettivi e delle priorità, la programmazione delle azioni e delle risorse sono responsabilità del singolo Municipio, che le esercita in piena autonomia, in coerenza con i principi e gli indirizzi del Piano Regolatore Sociale del Comune di Roma e della citata deliberazione del Consiglio Comunale.

Questo Manuale si colloca nel quadro di una serie di azioni di accompagnamento e assistenza tecnica che il V Dipartimento offre a tutti i Municipi e dunque il suo utilizzo presuppone una relazione dinamica e attiva con la struttura incaricata di tali funzioni.

Il Manuale, redatto in modo volutamente schematico per favorirne il facile utilizzo da parte degli Uffici di Piano, è organizzato in tre parti:

1. Nella prima parte si offre un quadro sintetico della pianificazione sociale della città, avviata a partire dal 2002 con il Piano Regolatore Sociale, evidenziando il passaggio dai Piani di zona ai Piani Regolatori Sociali dei Municipi.
2. La seconda parte contiene indicazioni sul percorso e sul metodo da utilizzare per la costruzione partecipata dei Piani da parte dei Municipi.
3. La terza parte presenta, oltre ad alcune indicazioni di carattere tecnico sul documento, anche una proposta operativa sulla struttura, l'articolazione e i contenuti del Piano.

PRIMA PARTE: DAI PIANI DI ZONA AI PIANI REGOLATORI SOCIALI

Nel 2002 è stato avviato il processo che ha portato all'adozione del Piano Regolatore Sociale del Comune di Roma¹, approvato dal Consiglio Comunale con la Delibera n. 35 del 15 marzo 2004. Il Piano Regolatore Sociale è lo strumento che "legge" e interpella le politiche cittadine dal punto di vista del sociale, per rendere la città più socialmente compatibile, in un contesto di area metropolitana. Esso è anche il dispositivo-quadro che impegna il Comune nella programmazione e realizzazione del sistema cittadino degli interventi e servizi sociali, sulla base di quanto disposto dagli artt. 6 e 19 della legge 328/00.

Il Piano Regolatore Sociale è stato il riferimento programmatico dell'azione dell'amministrazione comunale in questi anni. Gli obiettivi strategici si sono tradotti in progetti e servizi. L'attuazione pratica del Piano – che ha coinvolto attivamente tutti i soggetti – ha portato non solo all'aumento del numero delle persone assistite (100.000 in più dal 2001 al 2006), ma anche alla progettazione e alla messa in campo di nuovi servizi e nuovi modelli organizzativi di intervento. Possiamo ricordare, a titolo di esempio, alcuni servizi che in questi anni sono diventati un punto di riferimento per la popolazione romana:

- Û Sala Operativa Sociale per le emergenze sociali;
- Û Centro Comunale Pollicino per l'affido e le adozioni
- Û Centro di contrasto alla mendicizia infantile
- Û Centri di sollievo per i malati di Alzheimer e i loro familiari
- Û Servizi di teleassistenza e telesoccorso
- Û Sistema di accreditamento dei servizi alla persona
- Û Avvio delle "porte sociali" e del sistema informativo sociale
- Û Nascita della Fondazione "Handicap Dopo di noi"
- Û Casa del Volontariato
- Û Servizio delle "dimissioni protette" dagli ospedali

Il Piano Regolatore Sociale costituisce il quadro unitario entro il quale realizzare la nuova pianificazione territoriale. *I Piani dei Municipi dovranno pertanto essere coerenti con i principi e le strategie generali definite nel Piano Regolatore Sociale cittadino.*

I Piani Regolatori Sociali dei Municipi costituiscono un'evoluzione dei Piani di zona, avviati in tutti i Municipi a partire dal 2002. La loro preparazione è stata però condizionata dall'indicazione che le risorse finanziarie regionali provenienti dal Fondo Nazionale per le Politiche Sociali (legge 328/2000, art. 20) erano finalizzate al finanziamento di specifici

¹ Un "abstract" del Piano è riportato in allegato al presente Manuale.

progetti, inseriti nel Piano stesso². Questa disposizione – unitamente alla novità del metodo - ha fatto sì che in alcuni casi si sia concentrata l'attenzione sui singoli interventi più che sulla pianificazione territoriale del sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali.

Negli anni successivi, in concomitanza con l'attribuzione dei finanziamenti regionali, i Municipi hanno provveduto ad aggiornare i Piani di zona, apportando modifiche e variazioni, anche in relazione all'evoluzione della fase di attuazione dei progetti.

Pur con notevoli differenze tra i Municipi, l'esperienza dei Piani di zona è risultata positiva, in quanto non solo ha ampliato il raggio d'azione dei servizi sociali, mediante nuove progettualità, ma ha anche innovato profondamente il metodo della pianificazione partecipata dell'intervento sociale. Tutti i Municipi oggi hanno una visione più sistematica e integrata dell'insieme dei servizi presenti sul territorio e sono in grado di identificare con maggiore precisione e tempestività le aree di criticità su cui intervenire.

A partire dai risultati ottenuti in questi primi anni di lavoro, si rende necessario ora riprendere il percorso e avviare una nuova fase, con la predisposizione di veri e propri Piani Regolatori Sociali municipali.

Il Piano Regolatore Sociale del Municipio si riferisce al “sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali”. Con questa espressione si devono intendere *tutti i servizi, gli interventi, le iniziative e i progetti del territorio che hanno una valenza sociale* in favore degli abitanti del Municipio.

E' superfluo dunque ricordare che il Piano non si occupa solo dei progetti finanziati dalla Regione con le risorse del Fondo Nazionale Politiche Sociali (i cosiddetti “progetti della legge 328”), avviati nell'ambito dei precedenti Piani di zona, né solo di eventuali altre iniziative “aggiuntive” rispetto ai normali servizi sociali.

Esso dovrà riguardare - a prescindere dalle fonti di finanziamento - l'insieme complessivo dell'offerta di servizi e degli interventi sociali esistente o da implementare nel Municipio, sia quelli promossi dal Municipio stesso o dai Dipartimenti centrali del Comune di Roma (ovviamente solo nel caso in cui abbiano un impatto diretto sul territorio del Municipio), sia quelli promossi da altre istituzioni ed Enti pubblici (ASL, Provincia, Stato, Unione Europea, Scuole, IPAB, ecc.), sia, infine, quelli promossi da organismi del terzo settore, da comunità religiose, da imprese e sindacati, da cittadini singoli o associati, anche in modo informale.

Conseguentemente, il Piano dovrà comprendere anche i *progetti finanziati dalla legge 285/97*, che saranno correlati con i servizi e gli interventi per la promozione dei diritti e delle opportunità dell'infanzia e dell'adolescenza. Essi comunque dovranno mantenere una loro visibilità e specificità, in considerazione della differente gestione amministrativa.

² “Dalle linee di pianificazione contenute nel Piano di zona (...) discendono singoli progetti operativi, che fanno parte integrante del Piano stesso, con il quale si richiedono specifici finanziamenti regionali, nell'ambito e nei limiti della quota preventivamente attribuita quale budget di distretto” (Delibera della Giunta Regionale n. 471/2002).

Il Piano Regolatore Sociale si differenzia dal Piano di zona anche per la maggiore considerazione degli aspetti di *integrazione delle politiche sociali* con quelli dello sviluppo territoriale e della qualità della vita nei diversi quartieri di Roma.

Si tratta di costruire una effettiva integrazione territoriale dei servizi, delle risorse e dei sistemi, mettendo in rete gli interventi e i servizi sociali con:

- *il sistema sanitario e sociosanitario;*
- *i sistemi della scuola, della formazione e dell'educazione non formale;*
- *il mondo della ricerca, della cultura e dello sport;*
- *gli interventi di promozione e di sostegno della famiglia e dei giovani;*
- *il mondo produttivo e le agenzie per l'occupazione; il comparto del credito e della finanza;*
- *il sistema di sostegno per l'abitazione;*
- *gli interventi di pianificazione urbanistica e dei trasporti;*
- *le azioni di tutela dell'ambiente e della qualità della vita urbana.*

Per ciascun sistema è necessario individuare i *soggetti* con cui ci si raccorda (dirigenti, responsabili, referenti, ecc.); le *aree* e i settori di integrazione; le *modalità* di integrazione (a livello istituzionale, gestionale e professionale); le *iniziative* e i progetti innovativi.

In realtà, alcuni Municipi avevano già costruito i Piani di zona con questa visione. In questo caso, si tratterà semplicemente di ampliare e sviluppare quanto è stato realizzato negli anni precedenti, tenendo conto delle esperienze acquisite e delle variazioni intervenute in questi anni.

Laddove invece questa strategia di integrazione, per diversi motivi, sia stata insufficiente, il percorso di costruzione del Piano Regolatore Sociale diventerà per i Municipi un'occasione importante per avviare un'azione più sistematica di lavoro in rete, di collegamenti e accordi interistituzionali, di progetti condivisi.

SECONDA PARTE: IL PERCORSO DI COSTRUZIONE DEI PIANI REGOLATORI SOCIALI

La costruzione e realizzazione del Piano Regolatore Sociale offre al Municipio l'occasione per ampliare e consolidare i processi di consultazione e concertazione avviati negli anni precedenti, a supporto delle scelte strategiche nel sociale. Un percorso aperto e condiviso, con un rapporto corretto ed equilibrato tra decisori politici e decisori amministrativi, tra istituzioni e organizzazioni civiche.

Il coinvolgimento attivo degli attori locali in questo processo non è un "optional", ma una chiara e impegnativa indicazione di legge, fatta propria con convinzione dal Comune di

Interlocutori per la costruzione del Piano Regolatore Sociale

- Ü *Cittadini e famiglie*
- Ü *Rappresentanti degli utenti*
- Ü *ASL e servizi sanitari*
- Ü *Sindacati*
- Ü *Imprese*
- Ü *Associazioni di impegno civile e di tutela dei cittadini*
- Ü *Enti di patronato*
- Ü *Gruppi di volontariato*
- Ü *Cooperative sociali*
- Ü *Scuole, Centri di formazione*
- Ü *Università ed Enti di ricerca*
- Ü *C.O.L. ed Agenzie per l'impiego*
- Ü *Parrocchie ed enti appartenenti a confessioni religiose con le quali lo Stato ha stipulato accordi*
- Ü *Aggregazioni giovanili*
- Ü *IPAB e fondazioni*
- Ü *Altre istituzioni (ad es. Giustizia minorile, amministrazione penitenziaria, ecc.)*

Roma. La consultazione e la concertazione sono passaggi indispensabili per costruire un welfare delle responsabilità fondato sul dettato costituzionale relativo all'esercizio/dovere di solidarietà sociale.

Ogni Municipio dovrà quindi definire, a seconda degli assetti locali e delle esperienze in atto, le *modalità operative e le scelte metodologiche per favorire la più ampia partecipazione della comunità locale* nelle sue diverse espressioni, nel rispetto delle differenze di ruolo e di funzioni di ciascun attore³.

I diversi "tavoli" avranno un ruolo importante per:

- Ü mobilitare l'attenzione dei cittadini alle scelte contenute nel Piano;
- Ü contribuire alla ricerca di risorse aggiuntive;
- Ü coinvolgere gli utenti nella valutazione.

I Municipi definiranno autonomamente gli *assetti organizzativi* di cui vorranno dotarsi per promuovere e governare la partecipazione degli attori sociali del territorio. Sono comunque preve-

dibili, al di là delle diverse denominazioni, un *Tavolo municipale*, luogo di consultazione, analisi e definizione di strategie e diversi *Laboratori o tavoli tematici*, spazi di confronto e di proposta su specifiche aree di intervento e di programmazione. E' importante, ad ogni modo, che le modalità operative utilizzate per la consultazione e la concertazione siano ef-

³ Ad esempio, è necessario distinguere tra organismi che hanno principalmente funzioni di "advocacy" e tutela dei cittadini dalle imprese sociali, che gestiscono servizi per conto della Pubblica Amministrazione.

ficaci, trasparenti⁴ e sistematiche. Al riguardo, i diversi tavoli tematici dovranno, per quanto possibile, avere un carattere permanente. I Municipi attiveranno perciò le misure più opportune per favorire la loro “tenuta” nel tempo e l’apertura nei confronti di eventuali nuovi soggetti interessati a farne parte.

In ogni Municipio dovrà in ogni caso essere reso pienamente operativo l’*Ufficio di Piano*, composto da tecnici del Municipio (con competenze diversificate), eventualmente integrato da esperti esterni e/o da referenti di altri livelli comunali e di altre istituzioni (ad es. il Distretto sanitario).

Per la raccolta dei dati e dei materiali di lavoro necessari per la preparazione del Piano, oltre alle risultanze dei tavoli e dei laboratori tematici, l’Ufficio di Piano potrà utilizzare le informazioni provenienti dai diversi *sistemi informativi* già operativi: ufficio statistico comunale; sistema informativo sociale; rete delle “porte sociali”, ecc.

E’ auspicabile inoltre che il Municipio possa attivare accordi con università ed enti specializzati per acquisire dati e informazioni derivanti da ricerche scientifiche, utili alla conoscenza approfondita della realtà sociale e dei bisogni del proprio territorio.

Ad ogni modo, il ruolo degli Uffici di Piano sarà sostenuto dalla struttura di assistenza tecnica istituita presso il V Dipartimento, la quale fornirà ai Municipi informazioni, sussidi operativi, supporto per il reperimento dei dati, facilitazioni per lo scambio “orizzontale” e il mutuo apprendimento tra Municipi. A tal fine, sono state predisposte apposite pagine web sul sito internet del V Dipartimento, dalle quali sarà possibile accedere a documenti, notizie e materiali di lavoro.

Le *procedure* e i tempi per la preparazione e l’approvazione dei Piani saranno definite di concerto tra l’Assessorato alle politiche sociali del Comune e gli Assessori municipali. In ogni caso, la struttura di assistenza istituita presso il V Dipartimento esprimerà un parere di congruità tecnica sulle proposte di Piano elaborate dagli Uffici di Piano, prima della loro presentazione agli organi deliberativi dei Municipi.

In generale, salvo diverse indicazioni, i Piani avranno una *durata triennale, dal 1° gennaio 2008 al 31 dicembre 2010*. Si prevedono aggiornamenti periodici, con cadenza annuale, che terranno in considerazione sia lo stato di avanzamento delle azioni e il raggiungimento in itinere degli obiettivi previsti, sia l’effettiva disponibilità delle risorse finanziarie per il periodo di riferimento.

Funzioni dell’Ufficio di Piano:

- ü *traduzione operativa degli indirizzi politico-amministrativi e delle risultanze emerse dal lavoro di concertazione*
- ü *preparazione del Piano da sottoporre all’esame e all’approvazione degli organi decisionali del Municipio (Giunta e Consiglio municipali)*
- ü *implementazione delle linee programmatiche e delle azioni previste dal Piano*
- ü *monitoraggio dello stato di avanzamento delle azioni e valutazione in itinere del raggiungimento degli obiettivi*
- ü *presentazione di proposte per eventuali varianti e per l’aggiornamento periodico del Piano*

⁴ E’ opportuno tener nota in modo regolare delle riunioni dei “tavoli” e di quanto emerge in esse, in modo da favorire la memorizzazione, la comunicazione e l’utilizzabilità delle risultanze del loro lavoro.

TERZA PARTE: LA STRUTTURA E I CONTENUTI DEL PIANO

Indicazioni tecniche

Nel predisporre il documento, è opportuno “mettersi nei panni” delle persone che lo dovranno utilizzare. E' importante ricordarsi perciò che il testo, pur mantenendo il rigore della precisione tecnica, deve essere redatto con un linguaggio semplice e comprensibile.

E' bene curare la presentazione esterna del documento, una grafica accurata e tutti gli accorgimenti che possono favorire un facile accesso al testo.

Oltre alla versione cartacea, è opportuno predisporre anche un file informatico, utilizzando programmi accessibili al grande pubblico, per favorirne l'utilizzo e la diffusione attraverso le nuove tecnologie (ad esempio pubblicazione sulle pagine web del sito internet, CD-Rom, ecc.). Potrebbe essere utile elaborare anche una “versione sintetica” del Piano, in vista di una pubblicazione e diffusione più ampia.

Lo Schema del Piano

Fatta salva l'autonomia dei Municipi per quanto riguarda i contenuti, si propone la loro organizzazione secondo il seguente schema. Tale articolazione potrà favorire anche una loro lettura sinottica.

PRESENTAZIONE ISTITUZIONALE

- 1. Introduzione**
- 2. Il contesto territoriale**
- 3. Le domande e i bisogni sociali del territorio**
- 4. Le risorse sociali “del” e “nel” Municipio**
- 5. Gli obiettivi e le priorità**
- 6. La programmazione dei servizi e degli interventi sociali**
- 7. L'integrazione delle politiche sociali con le altre politiche dello sviluppo urbano**
- 8. Il Piano municipale per l'infanzia e l'adolescenza (legge 285/97)**
- 9. Gli altri piani e progetti territoriali**
- 10. La programmazione delle azioni di sistema**
- 11. La programmazione delle risorse finanziarie**
- 12. I processi di attuazione e le procedure di revisione**

ALLEGATI

- Û **Schede-progetto degli interventi finanziati dalla legge 285/97**
- Û **Schede di altri progetti e interventi innovativi**
- Û **Altri materiali integrativi del Piano**

SOMMARIO

Le pagine seguenti forniscono alcune indicazioni di massima sugli scopi e sui contenuti di ciascuna sezione.

1. Introduzione

Questo capitolo farà riferimento, in primo luogo, all'esperienza del Piano di zona (con gli eventuali aggiornamenti) e alle altre esperienze di pianificazione territoriale (legge 285, QCS, Piano urbanistico, altri piani e progetti). Ha inoltre lo scopo di descrivere brevemente i processi di costruzione partecipata del Piano, fornendo informazioni sugli attori che hanno preso parte alla sua preparazione e sulla metodologia seguita (ad esempio stipula di accordi e protocolli d'intesa, incontri di coordinamento con uffici ASL, tavoli e laboratori di co-progettazione con il 3° settore, incontri di confronto con la cittadinanza, elaborazione e strumenti per la rilevazione dei dati, ecc.).

Per non appesantire inutilmente questa sezione introduttiva, le informazioni rilevanti sui soggetti e sugli organismi che hanno partecipato alla preparazione del Piano, così come documenti preliminari e altra documentazione utile, potranno essere allegati.

2. Il contesto territoriale

Questa sezione ha lo scopo di "inquadrare" il Piano e contiene informazioni sul profilo territoriale del Municipio: estensione geografica, zone urbanistiche, mobilità, aree verdi, profilo storico, demografico e socio-economico. Saranno anche fornite informazioni essenziali sull'amministrazione municipale e sugli uffici di riferimento. Dato il carattere puramente introduttivo, si consiglia di non eccedere con i dettagli. Per orientare il lettore verso una comprensione più completa, si può rimandare ad eventuali testi di approfondimento. E' bene citare sempre e in modo completo le fonti delle informazioni utilizzate. E' possibile inoltre inserire una piantina topografica del territorio municipale, che evidenzia le diverse zone urbanistiche in cui è articolato.

3. Le domande e i bisogni sociali del territorio

Il capitolo ha lo scopo di descrivere ciò che costituisce il fondamento primo della pianificazione sociale, cioè i bisogni degli abitanti del Municipio. E' consigliabile articolare questa sezione in due parti. La prima si concentrerà sulla *domanda esplicita*, cioè sulla descrizione delle richieste di prestazioni sociali da parte dei cittadini (numero, tipologie, evoluzione della domanda, eventuali domande insoddisfatte, liste d'attesa, ecc.).

Una seconda parte – certamente più difficile – tenterà di ricostruire i *bisogni* reali, che non sempre coincidono con la domanda (ad esempio perché a volte le domande sono "indotte" dall'offerta oppure perché alcuni bisogni rimangono "sommersi" a causa di barriere che ne inibiscono l'evoluzione verso una domanda esplicita di intervento).

Sarebbe auspicabile che le informazioni contenute in questo capitolo, che dovrebbe comprendere anche le tendenze nel breve e medio periodo, siano disaggregate per zone urbane e per categorie di persone/aree di utenza (famiglie, minori, anziani, adulti in difficoltà, persone con disabilità, ecc.).

4. Le risorse sociali “del” e “nel” Municipio

Questa sezione ha lo scopo di presentare un quadro generale delle “risorse sociali” presenti sul territorio, mediante una ricognizione e una mappatura dei gruppi, degli organismi, dei servizi e degli interventi attivi nel Municipio. Ciò è importante per prendere coscienza collettivamente di “ciò che c’è e ciò che si fa” nel territorio.

Come è già stato detto, è importante che il Piano prenda in considerazione l’insieme degli interventi e dei servizi sociali presenti sul territorio, compresi quelli promossi da altre istituzioni ed Enti pubblici, da organismi del terzo settore, da comunità religiose, da imprese e sindacati, da cittadini singoli o associati, anche in modo informale.

Nel caso in cui il Municipio abbia elaborato a parte una “Guida” contenente informazioni sugli organismi e sui servizi presenti nel territorio, questo capitolo potrà semplicemente rimandare a quanto contenuto in tale documento.

5. Gli obiettivi e le priorità

Questo capitolo ha lo scopo di descrivere i cambiamenti che si vogliono produrre (obiettivi) nell’arco di tempo di validità del Piano per rispondere adeguatamente ai bisogni e alle domande dei cittadini, precisando quelli più importanti e urgenti (priorità). E’ necessario che gli obiettivi scaturiscano dalle esigenze rilevate nel capitolo precedente, cioè dalla “lettura” dei servizi e degli interventi in atto, visti alla luce delle domande e dei bisogni dei cittadini. In questo senso il Piano deve individuare i punti di forza e di debolezza del territorio, le opportunità e i rischi, le situazioni più critiche: bisogni e domande non soddisfatte, difficile accesso ai servizi da parte di alcune categorie di persone, scarsa qualità di alcuni servizi, risorse non adeguatamente utilizzate, interventi che hanno esaurito lo scopo per cui erano stati realizzati, ecc.

Il capitolo costituisce una vera e propria “valutazione ex ante” del rapporto tra i bisogni dei cittadini e il sistema dei servizi e degli interventi sociali del territorio, a partire dall’analisi dei risultati dei Piani di zona e di altre programmazioni locali. Si tratta, in altre parole, di esprimere un “giudizio” sull’insieme dell’offerta formale ed informale del territorio, in termini di *rispondenza ai bisogni degli abitanti* (coerenza tra i servizi messi in atto e i problemi reali riscontrati), di *utilità ed efficacia* (capacità di contrastare e risolvere i problemi), *adeguatezza e qualità* (dimensionamento e livelli di funzionamento), *efficienza* (risorse impiegate in relazione ai risultati ottenuti), *integrazione* (rapporto tra i servizi, collegamenti, sinergie). Dato l’alto grado di soggettività del processo interpretativo, è opportuno esplicitare - per quanto possibile - i criteri tecnici e i riferimenti valoriali che stanno alla base delle analisi, al fine di favorire la massima condivisione del giudizio.

E' anche importante che gli obiettivi individuati siano realisticamente raggiungibili entro il periodo di validità del Piano (3 anni) e con le risorse effettivamente disponibili.

6. La programmazione dei servizi e degli interventi sociali

In questo capitolo devono essere descritti i servizi e gli interventi da realizzare nel periodo di validità del Piano. E' opportuno ricordare che non si tratta solo dei progetti finanziati con le risorse di cui all'articolo 20 della legge 328/00 (Fondo Nazionale Politiche Sociali trasferito al Comune dalla Regione Lazio). La pianificazione riguarda tutti i servizi, gli interventi e i progetti che sono attivi nel Municipio o che saranno avviati nel periodo di riferimento del Piano.

In relazione agli obiettivi indicati nel capitolo precedente, il Piano descriverà dunque i servizi e gli interventi necessari per il loro raggiungimento:

- Ù quelli a cui dovrà essere assicurata semplicemente la continuità rispetto al periodo precedente;
- Ù quelli che si prevede di innovare, migliorare, ridimensionare
- Ù quelli da attivare "ex novo" (tenendo conto della sostenibilità finanziaria)
- Ù quelli eventualmente da portare a conclusione in modo ordinato.

La descrizione dei servizi e degli interventi potrà essere organizzata sia sulla base dei diversi destinatari (gruppi target), sia sulla base dei diversi livelli di welfare⁵, mediante tabelle e matrici sinottiche. Per ogni intervento/servizio⁶ è utile predisporre una scheda sintetica che ne descriva la tipologia, l'organismo promotore, le specifiche tecniche ed organizzative, ecc. Si otterrà così un repertorio di tutti i servizi ed interventi sociali del Municipio, aggiornabile periodicamente.

7. L'integrazione delle politiche sociali con le altre politiche dello sviluppo urbano

Questo capitolo ha lo scopo di definire i soggetti, le aree e le metodologie per il coordinamento, la collaborazione e l'integrazione tra i diversi sistemi e i servizi che contribuiscono alla realizzazione del welfare locale. Questa sezione fornirà perciò informazioni su "chi, cosa, come e quando" si farà per lavorare in rete – a livello intra-municipale ed inter-municipale⁷ - e integrare i servizi e gli interventi sociali con quelli del sistema sanitario, dell'istruzione, della formazione e dell'educazione non formale, del lavoro e per l'occupazione, del credito e della finanza, dell'abitare, della mobilità, delle politiche familiari e giovanili, ambientali, culturali e sportive.

⁵ I livelli definiti dal Piano Regolatore Sociale sono: accesso ai servizi e alle opportunità; responsabilità civiche; welfare di prossimità; inclusione sociale e autonomia; welfare residenziale; emergenza sociale.

⁶ E' importante distinguere i "servizi", che hanno carattere di stabilità e continuità, dai "progetti", che invece hanno una durata temporanea e presuppongono un'organizzazione provvisoria (per la durata del progetto).

⁷ Al riguardo, il Piano Regolatore Sociale prevede l'organizzazione di servizi a livello di "quadrante" (area di 3 o 4 Municipi, coincidente con quella della Azienda Sanitaria Locale).

Non dovrà limitarsi ad enunciazioni generiche e di principio, ma dovrà specificare gli obiettivi, le modalità organizzative e i percorsi del lavoro interistituzionale e interprofessionale (protocolli d'intesa, programmazione comune, gruppi di lavoro misti, progetti co-gestiti, ripartizione di costi, formazione comune, ecc.). Ovviamente questo capitolo non potrà essere preparato se non in collaborazione con gli attori interessati.

8. Il Piano municipale per l'infanzia e l'adolescenza (legge 285/97)⁸

In questo capitolo sarà presentata la programmazione triennale degli interventi finanziati con le risorse della legge 285/97 "Promozione dei diritti e delle opportunità per l'infanzia e l'adolescenza", tenendo conto dell'esperienza maturata in questi anni. E' importante che tali interventi siano coordinati e integrati con i servizi territoriali per l'infanzia e l'adolescenza, in coerenza con le analisi e gli obiettivi di tutto il Piano municipale. In allegato, saranno riportate le Schede-progetto, predisposte secondo il modello già utilizzato nei precedenti Piani territoriali della legge 285.

Gli interventi finanziati dalla legge 285/97 fanno dunque parte integrante del Piano Regolatore Sociale municipale. I progetti della legge 285/97 continueranno però ad essere gestiti in modo separato, dal momento che hanno procedure amministrative e sistemi di rendicontazione differenti. Per l'assistenza tecnica e il monitoraggio su questa tematica, i dirigenti e i referenti dei progetti continueranno a riferirsi alla "Cabina di regia legge 285" istituita presso il V Dipartimento.

9. Gli altri piani e progetti territoriali

In questa sezione sarà riportato ogni altro eventuale piano, programma o progetto attivo o previsto nel periodo di validità del Piano Regolatore Sociale (ad esempio: progetti finanziati con i fondi strutturali europei; iniziative promosse a livello nazionale, regionale e provinciale con un impatto sul territorio; ecc.). Ciò permetterà una visione più ampia e completa delle azioni e delle risorse presenti nel Municipio e faciliterà la messa in rete e le sinergie operative in favore di particolari gruppi-target.

10. La programmazione delle azioni di sistema

Questo capitolo descriverà le azioni che si intendono realizzare per rendere più efficace ed efficiente il sistema dei servizi e degli interventi sociali:

- Ù interventi finalizzati alla costruzione/attivazione del sistema informativo sociale (in coordinamento con il V Dipartimento) e al miglioramento della comunicazione con i cittadini, anche per favorire l'accesso ai servizi sociali
- Ù azioni per migliorare la qualità: formazione e aggiornamento del personale, adozione della carta dei servizi⁹, gestione delle responsabilità municipali per l'autorizzazione,

⁸ Cfr. Memoria di Giunta comunale del 2 maggio 2007

l'accreditamento e la vigilanza, revisione dei criteri e delle procedure di selezione dei fornitori per l'affidamento dei servizi; valutazione dei processi e dei risultati, ecc.

Ù misure di natura organizzativa: funzionamento dell'ufficio di piano e dei tavoli di coordinamento; adeguamento delle strutture logistiche e delle risorse materiali, ecc.

Dal momento che alcune di queste azioni di sistema sono di competenza dei livelli centrali del Comune, ci si dovrà riferire principalmente agli interventi che rientrano nelle responsabilità del Municipio, evidenziando le istanze di coordinamento tra i diversi livelli territoriali.

11. La programmazione delle risorse finanziarie

In questo capitolo si presenterà il quadro della spesa sociale del territorio, con un'articolazione annuale e triennale (2008-2009-2010). Essa comprende sia la spesa cosiddetta "storica", sia quella relativa a nuovi e diversi interventi. Dovranno essere riportate tutte le risorse disponibili, a prescindere dalla diversa fonte di finanziamento (bilancio comunale, legge 285/97, ecc.). È importante che le risorse siano presentate in modo ordinato, con tabelle distinte per fonti di finanziamento, centri di costo, gruppi target, livelli di welfare e azioni di sistema. Ciò favorirà l'analisi delle tendenze in atto e di eventuali criticità.

In una logica di "bilancio allargato", è importante non limitarsi ad evidenziare le risorse messe in campo dal Comune, ma indicare possibilmente anche quelle impegnate dalla ASL e da altri soggetti (es. IPAB, fondazioni...).

12. I processi di attuazione e le procedure di revisione

Questo capitolo si propone di descrivere brevemente:

- Ù come il Piano sarà diffuso tra tutti gli attori interessati (es: *brochure* informativa; Guida ai servizi e/o carte dei servizi; stampa, tv, radio, manifesti, locandine; sito *internet* istituzionale del Municipio)
- Ù come gli interventi previsti nel Piano saranno gestiti e saranno monitorati
- Ù come saranno valutati i processi e i risultati (dei servizi, dei progetti e del Piano nel suo insieme) e come ne sarà "dato conto" ai cittadini (bilancio sociale).
- Ù quali procedure saranno adottate per l'aggiornamento annuale del Piano

⁹ Tutti i servizi alla persona accreditati dal Comune dovranno dotarsi di una propria carta dei servizi che definisca le modalità di realizzazione dei servizi; gli standard di qualità; le modalità di rilevazione di qualità; gli strumenti per la gestione dei reclami dei cittadini e le modalità di partecipazione attiva degli utenti dei servizi al miglioramento degli stessi.

ALLEGATO

Abstract del Piano Regolatore Sociale del Comune di Roma

Il “Piano Regolatore Sociale” del Comune di Roma è stato approvato dalla Giunta comunale il 2 agosto 2002 e adottato dal Consiglio Comunale con Deliberazione n° 35/2004.

E' uno strumento programmatico che "legge" e interpella le politiche cittadine dal punto di vista del sociale, per rendere la città più socialmente compatibile, in un contesto di area metropolitana. Esso è anche il dispositivo-quadro che impegna il Comune nella programmazione e realizzazione del sistema cittadino degli interventi e servizi sociali, sulla base di quanto disposto dagli artt. 6 e 19 della legge 328/00.

Il Piano è stato costruito nel periodo nel 2002, in un processo di partecipazione diffusa che ha coinvolto complessivamente circa 600 organizzazioni e oltre 6.000 persone in laboratori, tavoli di co-progettazione, seminari tecnici. La pianificazione è stata organizzata su tre livelli territoriali: *cittadino* (concertazione e coordinamento politico; commissione di esperti; ufficio dipartimentale di Piano; laboratori di co-progettazione; Focus Group tematici); *intermunicipale* (5 conferenze sanitarie locali; accordi di programma Comune-Aziende sanitarie-Municipi) e *municipale* (19 uffici di Piano, tavoli di programmazione, conferenze di Piano e gruppi di co-progettazione; Piani di zona e relativi progetti esecutivi).

Il processo è stato sostenuto operativamente da una tecnostruttura che ha accompagnato i decisori e gli operatori mediante azioni formative e mettendo a disposizione strumenti e sussidi operativi (Documento-base, Guida alla progettazione, mappatura territoriale dei bisogni e delle risorse, griglia per la preparazione dei progetti).

Il Piano si articola in otto parti, precedute da un'introduzione. Nel primo capitolo si delinea il contesto cittadino. Si assume come criterio base per la programmazione la “comunità territoriale”, i suoi bisogni, le sue risorse (*Welfare community*) con i diritti di cittadinanza e di socialità dei singoli, delle famiglie e dei gruppi. Si passa a considerare il contesto e il quadro normativo sociale della Regione Lazio, allargandosi poi al contesto nazionale. Si prende atto delle innovazioni introdotte dalla legge-quadro 328/2000, ma anche del fatto che il Governo ha emanato solo una parte dei decreti attuativi previsti (mancano dispositivi come la determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni sociali, il decreto sulle professioni sociali; norme sul sistema informativo sociale; il piano sulla non-autosufficienza, ecc.). Il Piano assume, per la parte di propria competenza, le innovazioni introdotte dalla riforma costituzionale, valorizzando il ruolo attivo della cittadinanza previsto dal nuovo articolo 118 e ponendosi nella prospettiva di una piena applicazione del ruolo di Roma capitale. Si accenna infine al contesto europeo (in particolare alla strategia del “metodo aperto di coordinamento”) ed internazionale, evidenziando l'interdipendenza tra la dimensione globale e quella locale.

Il Piano, assumendo come slogan l'espressione “*Per una città dove nessuno resti solo*”, elenca i principi di fondo che lo animano: *responsabilità comunitarie* (combinazione avanzata tra responsabilità istituzionali pubbliche e responsabilità della cittadinanza); *esigibilità*

dei diritti sociali (universalismo selettivo, che diversifica l'accesso solo sulla base al bisogno); *qualità*, strategia di cambiamento che comporta riforme in diversi settori, il coinvolgimento dei cittadini e delle loro organizzazioni la valorizzazione di buone pratiche innovative; *integrazione per lo sviluppo*, per leggere la città dal punto di vista del bisogno e della domanda sociale, per una città più vivibile per tutti.

Il Piano definisce tre obiettivi strategici: l'assicurazione dei livelli essenziali delle prestazioni sociali, la riduzione delle disuguaglianze nell'accesso ai servizi, l'ampliamento e la diversificazione dei beneficiari degli interventi.

La strategia del Piano prevede il passaggio graduale da servizi strutturati per categorie di beneficiari (anziani, minori, disabili, immigrati, ecc.) ad un sistema articolato in 6 "livelli di azione". Ogni "livello" si traduce poi in un obiettivo specifico e in "misure" operative.

Livello 1: Accesso ai servizi e alle opportunità

Obiettivo: *Promuovere l'accesso di tutti i cittadini ai servizi, rimuovendo gli ostacoli comunicativi, fisici, culturali e burocratici che oggi ne impediscono od ostacolano la fruizione*

Misure: Segretariato sociale e "porte sociali"; semplificazione amministrativa

Livello 2: Responsabilità civiche

Obiettivo: *Rafforzare le responsabilità diffuse e i legami familiari, comunitari e di vicinato, come espressione di cittadinanza attiva e prevenzione del disagio e dell'insicurezza sociale; dare opportunità a tutti, anche a chi si trova in condizioni di fragilità, di essere una "risorsa" e non un "problema" per la comunità; promuovere e sostenere l'esercizio da parte dei cittadini di funzioni di interesse pubblico.*

Misure: Servizio civile e volontariato civico; Centro del volontariato; lotta allo stigma e alle discriminazioni; responsabilità sociale delle imprese e del mondo produttivo; incubatore diffuso delle imprese sociali.

Livello 3: Welfare di prossimità

Obiettivo: *Assicurare una presenza solidale sul territorio, andando incontro ai cittadini che non arrivano agli sportelli o agli uffici; operare su strada per una presa in carico delle situazioni di vulnerabilità sociale; intervenire a domicilio per consentire ad un maggior numero di persone di vivere in casa; mobilitare tutti gli operatori di prossimità su obiettivi di benessere sociale.*

Misure: Assistenza domiciliare e "pacchetto di servizi"; teleassistenza e telesoccorso; dimissioni protette; centri di sollievo e centri diurni; unità di strada ed educativa territoriale.

Livello 4: Inclusione sociale e autonomia

Obiettivo: *Promuovere l'uscita dalla spirale dell'emarginazione e dell'assistenzialismo, rafforzando le capacità e le risorse delle persone tramite l'accompagnamento in percorsi di inserimento abitativo, economico e lavorativo, anche attraverso il sostegno alle cooperative sociali di tipo B.*

Misure: Contributi economici alle persone e alle famiglie; fondazione "Dopo di noi"; inserimento – reinserimento socio-lavorativo e lavoro protetto

Livello 5: Welfare residenziale

Obiettivo: *Potenziare la rete di accoglienza residenziale, garantendo in tutte le strutture adeguati standard di qualità e di cura, superando l'anonimato dei grandi istituti e promuovendo nuclei a dimensione familiare, ben inseriti nel tessuto cittadino.*

Misure: Riforma delle Case di riposo per anziani; residenze Sanitarie Assistenziali e strutture lungodegenza; accoglienza residenziale per minori; strutture di accoglienza.

Livello 6: Interventi di emergenza sociale

Obiettivo: *Gestire efficacemente le situazioni di emergenza sociale per una tempestiva presa in carico di chi si trova ad aver bisogno urgente di soccorso; promuovere il coordinamento tra i servizi di emergenza sociale e altri servizi (sanità, protezione civile, ecc.).*

Misure: Sala Operativa Sociale; prima accoglienza; STP (Stranieri Temporaneamente Presenti) sociale

Il Piano prevede inoltre 3 *azioni di sistema*, anch'esse articolate in *misure*, finalizzate al raggiungimento di specifici obiettivi.

Azione 1: Informazione e comunicazione sociale

Obiettivo: *Promuovere una "comunità socialmente competente"; sostenere l'impegno solidale dei cittadini; creare le condizioni di possibilità per una buona programmazione sociale; garantire la massima trasparenza e opportunità di verifica dei servizi e degli interventi sociali; sostenere i compiti dei Segretariati Sociali.*

Misure: Comunicazione sociale; sistema informativo sociale.

Azione 2: Qualità sociale

Obiettivo: *Migliorare la qualità del sistema degli interventi e dei servizi sociali e del lavoro degli operatori.*

Misure: Sistema di assicurazione della Qualità Sociale; Carta dei diritti e servizi sociali; riforma delle procedure di autorizzazione, accreditamento e affidamento dei servizi; adeguamento, formazione e aggiornamento degli operatori sociali; adeguamento delle risorse logistiche e strumentali; valutazione dei servizi, dei processi e dei risultati.

Azione 3: Governance sociale

Obiettivo: *Promuovere la Governance dei piani sociali, rafforzando e rendendo permanente la partecipazione attiva degli attori sociali alle decisioni, al monitoraggio e alla valutazione del Piano. Adeguare l'organizzazione ai nuovi compiti previsti dalla legge di riforma sociale, in termini di programmazione, realizzazione e valutazione del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali.*

Misure: Governance" della riforma sociale; un nuovo paradigma organizzativo.

Il Piano prevede una serie di azioni per l'integrazione del sistema dei servizi e degli interventi sociali con la rete dei servizi sanitari; con i servizi per il lavoro e l'occupazione; con le politiche della casa e del patrimonio; con le politiche formative ed educative; con le politiche di promozione della famiglia; con le politiche culturali, sportive e ambientali; con le politiche per la sicurezza e con le politiche per la multietnicità.

Il Piano Regolatore Sociale è stato predisposto in concomitanza con il nuovo Piano Regolatore Urbanistico, due strumenti di programmazione dello sviluppo cittadino tra loro strettamente correlati. L'intento dichiarato è quello di leggere e orientare lo sviluppo metropolitano dal punto di vista dei bisogni e delle domande sociali, progettando gli spazi urbani partendo dalla lettura dei bisogni sociali dei quartieri della città. Le principali azioni in questo campo sono la valutazione di impatto sociale dei nuovi interventi urbani; la previsione di abitazioni protette per la terza età; il riequilibrio della rete dei servizi sanitari e la pianificazione di spazi urbani per lo sviluppo sociale.

Nella settima parte sono presentati i piani settoriali a livello cittadino, in relazione a specifiche aree di intervento e categorie di destinatari. Sono come l'ordito che si intreccia nella trama territoriale dei Piani di zona. Il Piano individua ben 15 progetti-obiettivo: infanzia e adolescenza; adolescenti e preadolescenti nell'area civile e penale; persone anziane; progetto "Città sana"; persone sieropositive e malate di AIDS; persone con problemi di tossicodipendenza e alcolismo; persone immigrate; persone vittime della tratta e ridotte in schiavitù; richiedenti asilo e rifugiati; persone senza fissa dimora; popolazioni Rom; persone con disagio mentale; persone con handicap fisico psichico e sensoriale; detenuti ed ex detenuti; una lettura di genere.

L'ultimo capitolo si riferisce al finanziamento e la spesa sociale. Il Piano individua 5 obiettivi, articolati in 12 "misure", da realizzarsi in collaborazione con l'Assessorato al bilancio.

Obiettivi	Misure
<i>Programmazione delle risorse finanziarie con relazione ai bisogni socio-assistenziali individuati, secondo criteri di equità, superando il metodo del riparto dei fondi sulla base della "spesa storica"</i>	Istituzione del Fondo Comunale per le Politiche Sociali, codificato per fonti di finanziamento e voci di spesa; individuazione e applicazione di indicatori per il riparto delle risorse; collegamento tra la programmazione economico-finanziaria e quella sociale
<i>Superamento dello scarto esistente tra i bisogni individuati e l'offerta dei servizi</i>	Aumento delle risorse destinate alla spesa sociale (processo già avviato nel 2002)
<i>Diversificazione delle fonti di finanziamento, per caratterizzare l'intervento del Comune sempre più in termini di cofinanziamento, con un ruolo propulsivo e catalizzatore</i>	Sistematico accesso ai finanziamenti europei; coinvolgimento di Fondazioni Bancarie e IPAB; partecipazione di imprese, terzo settore, istituzioni religiose e singoli individui
<i>Razionalizzazione del sistema dei finanziamenti</i>	Sinergie con altri comparti dell'amministrazione pubblica; concorso alla definizione dei criteri di integrazione tra spesa sociale e spesa sanitaria; ingegnerizzazione finanziaria tra le fonti di finanziamento
<i>Aumento dei livelli di trasparenza e di efficienza della spesa sociale</i>	Osservatorio della spesa sociale