



Gentilissima  
**Dott.ssa Cristina Gallione**  
Ufficio di Piano  
Distretto Sociale Sud Est Milano  
San Donato Milanese (MI)

Milano, 3 febbraio 2009

**Formazione e accompagnamento al monitoraggio del sistema di valutazione della qualità previsto dalla Carta dei Servizi del Distretto sociale Sud-Est Milano** (progr. IRS 87357)

Presentiamo una proposta tecnica in risposta a una specifica richiesta dell'Amministrazione e sulla base degli scambi informativi avvenuti con l'Ufficio di Piano.

**Finalità del percorso**

La costruzione della Carta dei Servizi rappresenta una opportunità di apprendimento organizzativo per la realizzazione di servizi che puntino al miglioramento continuo della qualità. Il Distretto sociale e il Comune capofila di San Donato Milanese hanno maturato su questo piano un'esperienza consolidata, raccogliendo tra l'altro l'interesse e la collaborazione delle organizzazioni del terzo settore, che ha portato alla pubblicazione di due documenti: la 2<sup>a</sup> edizione della Carta comunale e la 1<sup>a</sup> edizione della Carta a livello d'Ambito, costruita nel quadro di una sperimentazione regionale.

La prima Carta dei Servizi Sociali del Distretto Sociale Sud Est Milano è intesa come strumento di gestione della qualità sociale distrettuale e patto di cittadinanza. La Carta contiene, come previsto dalla normativa e dalle linee guida regionali, una *sezione* relativa al sistema di valutazione della qualità.

**[www.irs-online.it](http://www.irs-online.it)**

Società Cooperativa  
Tribunale Milano 156271/3827/21  
Reg.Impr. C.F. e Partita IVA IT 01767140153  
CCIAA Milano 868582

via XX Settembre 24 20123 Milano  
telefono +39 0246764.1 fax +39 0246764.312  
e-mail [irsmi@hsn.it](mailto:irsmi@hsn.it)

via Castiglione 4 40124 Bologna  
telefono +39 051238555 fax +39 051239182  
e-mail [irsbo@iol.it](mailto:irsbo@iol.it)

via Etruria 47 int.5 00183 Roma  
telefono +39 0677591884 fax +39 0677260707  
e-mail [irsroma@hsn.it](mailto:irsroma@hsn.it)



La Carta è stata diffusa con una logica multicanale: pubblicazione cartacea e diffusione agli abitanti, pubblicazione delle schede informative sul web, estratto distribuito nei punti di contatto per sostenere le funzioni di segretario sociale.

Il percorso proposto intende realizzare, a distanza di circa un anno dalla elaborazione della Carta a livello d'Ambito, una verifica partecipata degli standard di qualità previsti mediante l'affiancamento, nelle singole fasi di ricerca, ai componenti del Comitato scientifico che ha seguito la costruzione dello strumento. L'iniziativa è prevista dall'*Atto di Indirizzo per il Percorso di Ripianificazione sociale – anni 2009/2001* recentemente licenziato.

### **Obiettivi di lavoro**

L'obiettivo operativo è la valutazione della Carta dei servizi attraverso la verifica del rispetto degli standard proposti nella carta e la identificazione dei fattori di successo o di insuccesso emergenti da tali verifiche; la valutazione sarà svolta attraverso una metodologia di analisi organizzativa e di progettazione partecipata.

Gli standard della Carta dei servizi sono esplicitati per ogni tipologia di servizio nella forma di garanzie fornite dai Comuni associati con riferimento a dimensioni di qualità rilevanti per il cittadino. L'attività di valutazione considererà il ciclo di feed-back, verificando cioè il rispetto degli obiettivi fissati e, in caso di forte differenza tra valore atteso e valore rilevato sul singolo indicatore, l'attualità dello standard alla luce del contenuto di missione del servizio in questione. Verrà tenuto conto in ogni caso delle innovazioni introdotte recentemente nel sistema integrato locale (es. nuove progettazioni, introduzione criteri di accreditamento, ecc.).

Esito della valutazione saranno pertanto indicazioni per la prossima edizione della Carta dei servizi a livello d'Ambito, utili per riproporre o modificare indicatori e standard preesistenti e per una eventuale ri-taratura del sistema di valutazione.

Il valore aggiunto che si attende possa emergere dal confronto sugli standard è rappresentato inoltre da elementi di conoscenza sulla "usabilità" della Carta stessa e quindi sulla efficacia della comunicazione nei confronti dei cittadini-utenti.

### **Attività e tempi di realizzazione**

Si considera opportuno costituire un gruppo di lavoro che possa seguire l'intero percorso di lavoro. Proponiamo di coinvolgere i componenti il Comitato scientifico della Carta a suo tempo individuato riunendo le rappresentanze dell'Ufficio di Piano, delle Organizzazioni del terzo settore e del Tavolo tecnico di zona. Il gruppo di lavoro potrà essere aggiornato ricomprendendo nuovi soggetti interni all'amministrazione (appartenenti ad esempio ai Settori educazione, Pari opportunità, Conciliazione tempi e orari) con riferimento alla



filosofia di integrazione tra politiche e trasversalità fatta propria dalla nuova programmazione di zona.

L'Irs

- curerà il trasferimento di competenze tecniche attraverso alcuni momenti formativi;
- imposterà un sistema di valutazione e verifica che prevede la raccolta di dati di attività relativi alle tipologie di servizio censite, forniti grazie alla collaborazione del Tavolo tecnico distrettuale e dei Servizi comunali sulla base di apposite griglie di rilevazione;
- condurrà un workshop con referenti della programmazione e operatori dei servizi (comunali e del terzo settore) per arricchire e contestualizzare la lettura dei dati di verifica;
- condurrà dei focus group con cittadini, esponenti della comunità locale (le cosiddette "antenne sociali") e referenti delle associazioni di voce per raccogliere elementi di giudizio sulla fruibilità delle informazioni contenute nella Carta;
- elaborerà, in stretto contatto con il gruppo di progetto, un report di valutazione comprensivo di suggerimenti per la prossima edizione della Carta dei servizi di Ambito che potrà essere diffuso ed eventualmente condiviso in occasione di un seminario aperto a operatori e cittadini.

Ipotizziamo di riuscire a completare le attività descritte entro 6 mesi dalla data di conferimento di incarico, concordando con il committente un'agenda che tenga conto delle scadenze portate dalla nuova triennialità. La prima fase di lavoro sarà in ogni caso dedicata a raccogliere documenti ed elementi informativi relativi allo sviluppo del sistema integrato dei servizi (ad esempio le evidenze della "valutazione tecnica esterna" portata a termine nel 2008).

Compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, verrà analizzata la fattibilità di un applicativo informatico per consentire un aggiornamento periodico degli indicatori del sistema qualità.

## **Metodologia**

Irs, nel quadro di questa proposta, si propone di svolgere un ruolo di formazione, assistenza tecnica e accompagnamento di processo nei confronti del personale, attivando gli operatori coinvolti in una prospettiva di apprendimento e di individuazione di strategie di miglioramento della propria organizzazione. Durante il percorso, a metodologie di analisi valutativa e organizzativa saranno affiancate metodologie di progettazione partecipata già sperimentate da Irs in precedenti esperienze di accompagnamento di pubbliche amministrazioni (ad esempio su progetti ex legge 285, servizi per l'infanzia, servizi per anziani e persone non autosufficienti).

## Prodotti

L'Irs si impegna a condurre i momenti formativi offerti agli operatori del Gruppo di progetto, gli incontri con gli operatori dei servizi e gli esponenti dei cittadini-utenti e redigerà, in collaborazione con il Gruppo di progetto, il "Primo rapporto di valutazione degli standard della Carta dei Servizi del Distretto sociale Sud Est Milano". Potrà partecipare a un eventuale momento di restituzione nei confronti degli addetti ai lavori e della cittadinanza del quale l'Amministrazione manterrà il ruolo organizzativo.

## Risorse professionali

Il percorso sarà svolto all'interno dell'*Area progettazione e valutazione dei servizi sociali* dell'Irs, diretta da Ugo De Ambrogio e coinvolgerà una équipe di ricercatori composta da Claudio Castegnaro, Valentina Ghetti e Giselda Rusmini. .

## Costi

Il costo preventivabile ammonta a € 19.000,00 e risulta composto dalle voci esposte nella seguente tabella.

	€
Programmazione e incontri di formazione (4 mezza giornate in codocenza)	3.600
Accompagnamento alla raccolta informazioni dai servizi, analisi dei dati, conduzione workshop e focus ed elaborazione report di valutazione	11.700
Supervisione	1.500
Spese dirette e generali di Istituto	2.200
<b>TOTALE</b>	<b>19.000</b>

L'importo è da intendersi esente IVA in quanto riferito ad un'attività a carattere formativo rivolta a pubblici dipendenti.

Si richiede che il compenso sia pagato in due rate: il 40% al momento del conferimento dell'incarico e il restante 60% alla consegna del rapporto.

Attendiamo un vostro cortese riscontro e porgiamo i nostri più cordiali saluti.

Ugo De Ambrogio  
(direttore di area)

