

## 8. Il “cantiere REI” e la collaborazione con i territori

Cristina Berliri, Alessandra Marini<sup>(1)</sup>

### 8.1. Introduzione

L’avvio del REI, il Reddito di Inclusione, la prima misura di reddito minimo garantito introdotta dal Governo lo scorso 1° dicembre<sup>(2)</sup>, ha portato con sé molte novità. Una delle più importanti è certamente la vicinanza ai territori: è la prima volta che, in maniera strutturata, il Governo accompagna Ambiti e Regioni nell’attuazione della misura.

A Rieti, nel Lazio, una delle zone colpite dal sisma nel 2016, ASL e Comunità montana del Velino hanno stretto un patto dal nome evocativo: “Ent.u.sia.smo”, che sta per “Enti uniti per il sostegno all’inclusione attiva sviluppo di modelli operativi”<sup>(3)</sup>. Si tratta di uno dei primi protocolli in cui Comuni e Ambiti territoriali attivano un sistema coordinato di interventi e servizi integrati

---

<sup>(1)</sup> Si precisa che i risultati, le interpretazioni e le conclusioni espressi in questo capitolo sono interamente attribuibili agli autori e non riflettono necessariamente le opinioni delle rispettive organizzazioni e in particolare quelle del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e della Banca Mondiale, del suo Consiglio di amministrazione o dei governi che essa rappresenta. La Banca Mondiale non garantisce la veridicità delle informazioni contenute in questo articolo. Questo articolo non riflette necessariamente la posizione dell’Unione Europea o del Governo italiano.

<sup>(2)</sup> “A decorrere dal 1° gennaio 2018 è istituito il Reddito di Inclusione, di seguito denominato REI, quale misura unica a livello nazionale di contrasto alla povertà e all’esclusione sociale”: art. 1 d.lgs. 15 settembre 2017, n. 147 (<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2017-09-15;147>). Dal 1° dicembre 2017 è stata avviata la relativa presentazione delle domande.

<sup>(3)</sup> Il nome contiene il riferimento al Sostegno per l’Inclusione Attiva (SIA), la misura “ponte” che ha preceduto l’introduzione del Reddito di Inclusione, anticipandone alcune delle caratteristiche essenziali. Il SIA, il Sostegno per l’Inclusione Attiva, introdotto con il decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali (MLPS) di concerto con il Ministero dell’economia e delle finanze (MEF) il 26 maggio 2016, è un sussidio economico rivolto a determinate tipologie familiari e subordinato all’adesione a un progetto personalizzato di attivazione sociale e/o lavorativa, predisposto dai servizi sociali dei Comuni, in

per la gestione efficace della presa in carico degli utenti beneficiari del REI, con l'obiettivo di evitare interventi frammentati <sup>(4)</sup>.

Di esempi simili ne troviamo in tutta Italia: nuove reti interistituzionali che nascono a seguito dell'introduzione del Reddito di Inclusione (REI). Il REI, infatti, prevede una fortissima cooperazione istituzionale tra Ambiti territoriali, Centri per l'impiego (CPI), INPS, Regioni, Comuni, assistenti sociali e molti altri soggetti: la loro collaborazione è la sfida più importante lanciata dal REI.

## 8.2. Il REI: livello essenziale delle prestazioni sociali

Con il REI l'Italia si è dotata per la prima volta di una misura di reddito minimo garantito, ovvero un programma di sostegno al reddito di ultima istanza, seppure ancora limitato nella dimensione della platea e nella generosità del beneficio. La sua introduzione va a colmare un vuoto non indifferente: basti pensare che fino a qualche anno fa programmi di reddito minimo erano presenti in tutta Europa ad eccezione di Italia e Grecia. Il decreto n. 147 ha permesso all'Italia di fare un passo in avanti verso l'universalismo selettivo, inteso come supporto alla popolazione povera in quanto tale, a prescindere dal possesso di altre caratteristiche categoriali. Si è ampliata l'utenza rispetto alle precedenti politiche di sostegno al reddito, che si rivolgevano solo a determinate categorie (si pensi alla pensione sociale, l'integrazione al minimo, l'assegno alle famiglie numerose) o che assumevano la forma di interventi di natura assistenziale, o ristrette all'ambito locale. Tuttavia le soglie di accesso alla misura risultano ancora particolarmente restrittive rispetto alla platea delle persone in difficoltà e l'importo economico erogato, sebbene consenta alle famiglie interessate di migliorare sensibilmente la propria situazione economica, nella gran parte dei casi non risulta sufficiente a farle uscire dalla condizione di povertà.

Scopo ultimo del REI è quello di garantire uno standard minimo di vita alle famiglie vulnerabili non attraverso un semplice contributo economico, ma con un percorso personalizzato orientato all'inclusione del beneficiario,

---

forma singola o associata, in rete con i servizi per l'impiego, i servizi sanitari, le scuole e i soggetti privati non profit.

<sup>(4)</sup> Cfr. [https://www.ilmessaggero.it/rieti/rieti\\_asl\\_comunita\\_velino\\_reddito\\_d\\_inclusione-3834120.html](https://www.ilmessaggero.it/rieti/rieti_asl_comunita_velino_reddito_d_inclusione-3834120.html).

al superamento della sua condizione di povertà e di vulnerabilità fino al suo inserimento e/o reinserimento sociale. Difatti, per legge, la percezione del sostegno al reddito è "condizionata alla prova dei mezzi e all'adesione a un progetto personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa, finalizzato all'affrancamento dalla condizione di povertà" <sup>(5)</sup>.

Questo avverrà per fasi: in primo luogo, fatta la domanda di accesso al REI, verrà predisposta da parte dei servizi sociali un'analisi preliminare sui bisogni della persona. La condizione di povertà, infatti, può dipendere da una mancanza reddituale o lavorativa, e quindi la persona verrà indirizzata al CPI, ma può anche essere associata a dipendenze, disabilità, problemi educativi. In questo caso la persona verrà accompagnata da una équipe multidisciplinare composta da esperti di ciascuna area ritenuta importante per la soluzione e verrà definito un progetto personalizzato con obiettivi e impegni ben precisi.

Da questo punto di vista il REI vuole essere un "sostegno per l'autonomia": un vero e proprio patto con il cittadino, un progetto da scrivere con le famiglie e le persone vulnerabili che vengono accompagnate verso l'attivazione lavorativa o l'inclusione sociale. Il REI potrebbe pertanto rappresentare un punto di partenza, anche nel caso di proposizione e diffusione di una più complessiva misura attiva, volta a favorire l'inserimento di cittadini nella vita sociale e lavorativa del Paese, che garantisca loro un sostegno adeguato stabilito in base alla soglia di rischio di povertà e rafforzi il ruolo dei Centri per l'impiego in rete con i servizi sociali.

### 8.3. "Un REI, quanti REI?": le sfide di una complessa struttura di *governance*

In pratica però, l'attuazione del REI si scontra con una *governance* dei servizi sociali complessa. Negli ultimi anni, le numerose riforme hanno assegnato la responsabilità dell'assistenza sociale a diversi livelli amministrativi, rendendone difficile il coordinamento. Sebbene lo Stato abbia mantenuto la responsabilità costituzionale di determinare i livelli essenziali delle presta-

---

<sup>(5)</sup> "Il REI è una misura a carattere universale, condizionata alla prova dei mezzi e all'adesione ad un progetto personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa, finalizzato all'affrancamento dalla condizione di povertà": art. 2 d.lgs. 15 settembre 2017, n. 147 (<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2017-09-15;147>).

zioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale, ambito nel quale rientra la responsabilità del Ministero del lavoro e delle politiche sociali (MLPS) di garantire l'attuazione uniforme del REI, le Regioni legiferano e programmano indipendentemente in materia di assistenza sociale e possono organizzare i servizi sociali in modo autonomo. Al contempo, i Comuni o le associazioni di Comuni (Ambiti) hanno la responsabilità della amministrazione e gestione dei servizi sociali e in particolare, unitamente all'Istituto nazionale di previdenza sociale (INPS), hanno la responsabilità finale dell'attuazione e gestione del REI. Come si è reso evidente durante il progetto pilota SIA, la differenza nella capacità attuativa tra i comuni appartenenti alle diverse Regioni, nei modelli organizzativi dell'amministrazione, nell'organizzazione dei servizi e nelle risorse disponibili si è tradotta in esiti molto difforni dal punto di vista attuativo. Per garantire i livelli essenziali delle prestazioni, si rende ancora più essenziale la concertazione tra tutti i livelli coinvolti nella *governance* <sup>(6)</sup>. In particolare risulta cruciale il ruolo delle Regioni nella programmazione dei servizi necessari per l'attuazione del REI, nel rispetto e nella valorizzazione delle modalità di confronto con le autonomie locali e favorendo la consultazione delle parti sociali e degli enti del Terzo settore attivi nei territori nel contrasto alla povertà. Il ruolo delle Regioni potrebbe inoltre risultare ulteriormente rafforzato nel caso la misura evolva in direzione di una misura attiva più complessiva, che preveda un rafforzamento del ruolo dei Centri per l'impiego.

Al fine di agevolare l'attuazione del REI, nel complesso contesto di *governance* e in mancanza di un organismo con poteri di indirizzo, la legge istituisce il *Comitato per la lotta alla povertà* come tavolo di confronto permanente tra i diversi livelli di governo. Ed è proprio in questo gruppo di lavoro presieduto dal MLPS che Governo, Regioni ed Ambiti territoriali possono vincere la sfida del REI, attraverso un processo di dialogo costante che accompagna i territori producendo Linee guida <sup>(7)</sup> e strumenti omogenei per l'attuazione della misura, tenendo in considerazione le diversità e sensibilità territoriali, come previsto dalla Costituzione. Il Comitato rappresenta infatti il principale

---

<sup>(6)</sup> La condivisione tra i diversi livelli di Governo di modalità attuative comuni nell'ambito del contrasto alla povertà era già stata avviata con l'approvazione in Conferenza unificata delle "Linee guida per la predisposizione e attuazione dei progetti di presa in carico del Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA)".

<sup>(7)</sup> Linee guida sugli strumenti operativi per la valutazione e la progettazione (cfr. capitolo 7 di Gazzì).

luogo di condivisione di esperienze, metodi e strumenti di lavoro, adottati a livello locale nel contrasto alla povertà, nonché di condivisione di dati e analisi sull'andamento della misura per migliorarne l'attuazione operativa.

Il Comitato a sua volta è una specifica articolazione tecnica della *Rete della protezione e dell'inclusione sociale* che nasce proprio con l'obiettivo di favorire una maggiore omogeneità territoriale nell'erogazione delle prestazioni e nella programmazione delle politiche sociali più in generale, coinvolgendo anche il Terzo settore, le parti sociali e gli altri stakeholder <sup>(8)</sup>.

#### 8.4. Il rafforzamento dei servizi

Il REI, per sua natura, è uno strumento fortemente incentrato sulle politiche attive di inclusione lavorativa e sociale. La riuscita del REI è dunque strettamente legata al lavoro dei servizi sociali e dei Centri per l'impiego assieme alle famiglie beneficiarie. Non sarebbe stato possibile quindi introdurlo senza un piano di rafforzamento dei servizi, *in primis* quelli sociali, proporzionato alla sfida lanciata dalla misura.

Il 22 marzo 2018 la *Rete della protezione e dell'inclusione sociale* ha approvato il Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà: il primo strumento programmatico per l'utilizzo della quota del Fondo povertà destinata al rafforzamento degli interventi e dei servizi territoriali per i beneficiari del REI. Per la prima volta dopo la riforma del Titolo V della Costituzione, gli interventi e i servizi sociali acquisiscono la natura di livelli essenziali delle prestazioni.

Questo risultato si è potuto ottenere grazie a un disegno della misura cresciuto in maniera organica, sin da principio anche con il supporto della società civile. In uno dei momenti cardinali di questo processo, il 14 aprile 2017, a Palazzo Chigi, il Governo sigla un Memorandum con l'Alleanza contro la povertà in merito all'attuazione della legge 15 marzo 2017, n. 33 (la cosiddetta Legge sulla povertà): è la prima volta nella storia del Paese che il

---

<sup>(8)</sup> La Rete della protezione e dell'inclusione sociale è un organismo istituito presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali per il coordinamento del sistema degli interventi e dei servizi sociali, di cui alla legge n. 328 del 2000. Vede pertanto rappresentati gli enti locali, le Regioni e lo Stato, che nell'ambito delle rispettive competenze, sono responsabili della programmazione e organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Governo assume precisi impegni con un soggetto di rappresentanza in materia di politiche sociali. Tra i principali impegni assunti dal MLPS nell'ambito del Memorandum vi è proprio quello di introdurre nel Fondo per la lotta alla povertà una specifica linea di finanziamento strutturale per i servizi d'inclusione sociale connessi al REI, da destinare ai territori per garantire i livelli essenziali dei servizi.

Nel Memorandum viene inoltre sottolineata la necessità di un affiancamento ai territori attraverso una struttura nazionale permanente<sup>(9)</sup>, struttura che, nel decreto 147, prende forma nella creazione presso il MLPS di un apposito servizio di informazione, promozione, consulenza e supporto tecnico.

*“L'affiancamento ai territori e il supporto tecnico fornito comprendono, tra l'altro, la realizzazione di attività di promozione e sostegno all'implementazione del REI a livello locale; il supporto nello sviluppo delle competenze necessarie a tal fine; la costituzione di una comunità di pratica, per la condivisione e la definizione di esperienze; metodi e strumenti di lavoro [...] interventi di tutoraggio alle realtà locali in difficoltà nella realizzazione del REI, in accordo con la Regione interessata”*<sup>(10)</sup>.

È in questo contesto che il MLPS ha proposto alle Regioni l'assistenza settoriale della Banca Mondiale (BM), chiedendo loro un'esplicita conferma di interesse. Tutte le Regioni italiane e le due Province autonome hanno espresso interesse a lavorare con BM e il 23 aprile 2018 è stato firmato l'accordo di collaborazione.

### 8.5 L'assistenza settoriale della Banca Mondiale: l'esperienza internazionale

La partnership tra MLPS e Banca Mondiale è nata per condividere l'esperienza globale di lunga data della Banca stessa nell'attuazione, supervisione e monitoraggio di progetti e interventi di sviluppo umano e riduzione della povertà in centinaia di Paesi. Forse non tutti sono a conoscenza dell'esperienza di BM nell'attuazione di programmi di contrasto alla povertà. In

---

<sup>(9)</sup> “Nel decreto legislativo andrà prevista l'individuazione di una struttura nazionale permanente di affiancamento delle amministrazioni territoriali competenti, nonché di supporto tecnico, ai fini della piena ed uniforme attuazione del REI”: Memorandum d'intesa tra il Governo e l'Alleanza contro la povertà in merito all'attuazione della legge 15 marzo 2017, n. 33.

<sup>(10)</sup> *Ibidem*.

particolare, BM ha accompagnato l'attuazione (e il disegno) di programmi di trasferimenti monetari condizionati (che prevedono cioè, come il REI, l'assunzione di impegni da parte dei beneficiari) in tutto il mondo. Ha favorito scambi sul tema a livello internazionale, ad esempio tra il Messico e la Città di New York, tra la Grecia e la Germania e il Portogallo. Ha supportato l'attuazione di Programmi di reddito minimo e di integrazione delle misure di sostegno al reddito con i servizi sociali in Europa, in Paesi come Croazia, Romania, Bulgaria e, da qualche anno, in Grecia, esperienza più vicina a quella italiana, dove ha lavorato con il Governo alla definizione e attuazione del primo programma nazionale di reddito minimo garantito.

#### La Banca Mondiale

La Banca Mondiale è un'organizzazione internazionale indipendente e un'agenzia specializzata dell'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU), fonte di assistenza finanziaria e tecnica ai paesi in via di sviluppo a livello globale. Con sede a Washington, la Banca lavora su più di 1.700 progetti, in 146 Paesi nel mondo. Istituita nel 1944 con l'obiettivo di finanziare la ricostruzione dell'Europa dopo la Seconda Guerra Mondiale, ha inizialmente focalizzato il proprio intervento su investimenti pubblici e infrastrutture. Oggi la missione della Banca è di collaborare con i Paesi a basso e medio reddito per ridurre la povertà e promuovere una prosperità diffusa, erogando finanziamenti e fornendo assistenza tecnica. Nei Paesi ad alto reddito come l'Italia, la Banca fornisce assistenza tecnica e analisi economiche per generare soluzioni a complessi problemi di attuazione delle politiche.

Il rapporto della Banca Mondiale *The State of Social Safety Net 2018*, che monitora lo stato delle reti di protezione sociale, sottolinea l'importanza di programmi come il REI per la riduzione della povertà e della disuguaglianza a livello globale. Sono 2,5 miliardi nel mondo le persone coperte da questo tipo di programmi, 650 milioni delle quali si collocano nella fascia più povera della popolazione, ovvero il 20% delle persone con il reddito più basso.

L'esperienza sul campo della BM è prima di tutto esperienza di ascolto e di dialogo con gli operatori e i beneficiari. Dialogo dal quale BM ha voluto iniziare in Italia, riconoscendo l'importanza di partire da una osservazione approfondita delle modalità di applicazione nei territori del SIA, la misura che ha preceduto l'introduzione del REI. Per farlo, si è confrontata con i territori attraverso un ascolto attivo di operatori sociali e funzionari regionali. Da questo confronto, a fronte di significativi squilibri nell'applicazione della misura sia a livello regionale sia locale, sono emerse indicazioni importanti per l'introduzione del REI, riconducibili alla creazione di reti e protocolli di intesa che facilitino la collaborazione tra i servizi territoriali, al finanziamen-

to del rafforzamento dei servizi, alla definizione di strumenti operativi per la valutazione dei bisogni e progettazione degli interventi e alla formazione degli operatori. In questo contesto, il MLPS ha offerto alle Regioni e Province autonome italiane la possibilità di aderire all’assistenza settoriale della BM attraverso un’attività di accompagnamento “*tailor-made*”<sup>(11)</sup>, volta a contribuire all’implementazione omogenea del REI e a garantire i livelli essenziali delle prestazioni nel Paese.

### 8.6. Supporto all’attuazione verso i livelli essenziali delle prestazioni sociali

A partire dal mese di maggio, il team della BM, lavorando in partenariato con il team responsabile del REI presso il MLPS, sta assicurando presenza sul territorio attraverso i referenti regionali, che si interfacciano giornalmente con le amministrazioni locali responsabili dell’attuazione del REI.

Nella prima fase del progetto, BM e MLPS hanno visitato Ambiti e Regioni, e, attraverso uno strumento di indagine on-line (*survey monkey REI*) hanno raccolto informazioni dettagliate da ogni Regione sugli elementi di difficoltà e i punti di forza legati all’attuazione della misura<sup>(12)</sup>. Dati quantitativi e informazioni qualitative servono per l’individuazione delle priorità di assistenza settoriale a livello regionale. Una volta identificate le priorità, le Regioni potranno scegliere di ricevere supporto allo sviluppo dei servizi territoriali, *coaching* personalizzato alla implementazione della misura, formazione continua differenziata per funzioni/responsabilità e scambi con altre realtà nazionali ed internazionali. Inoltre, le Regioni potranno ricevere supporto, sulla base di fabbisogni espressi, all’attuazione di attività quali ad esempio la definizione di indicatori per indirizzare le risorse in base alla mappatura di servizi e fabbisogni, la definizione di accordi inter-istituzionali per facilitare la rete dei servizi territoriali. Si tratta dunque di un’assistenza che parte dall’ascolto dei territori,

---

<sup>(11)</sup> L’assistenza settoriale offerta al MLPS, alle Regioni e agli Ambiti territoriali sociali, si fonda su tre pilastri:

- 1) sostenere la capacità di attuazione del REI a livello nazionale;
- 2) sostenere le capacità regionali di attuazione del REI;
- 3) supportare gli ambiti nell’implementazione del REI.

<sup>(12)</sup> Il *survey monkey REI* è un questionario online redatto dalla Banca Mondiale e inviato dal MLSP a tutte le Regioni per raccogliere informazioni qualitative relative alla struttura di *governance* dei servizi sociali. Le risposte delle Regioni hanno fornito indicazioni preliminari per l’individuazione delle priorità di assistenza settoriale a livello regionale.



che significa essenzialmente ascolto delle problematiche, cui si risponderà insieme al MLPS e, allo stesso tempo, ascolto di storie di successo, buone pratiche da condividere e *knowledge-transfer*, scambi di conoscenze che possono favorire lo sviluppo delle potenzialità degli operatori sul territorio. In questa direzione va, ad esempio, il lavoro sul pannello di monitoraggio REI *Dashboard* (v. figura 1), che consentirà al MLPS, ma soprattutto alle Regioni, di avere una fotografia sempre attuale dello stato di attuazione della misura sui territori, analizzandone variazioni a livello locale.

Figura 1 – Il prototipo del REI Dashboard, il “pannello di monitoraggio” del REI

15. Num di punti accesso Rel per 100.000 abitanti



17. Num assistenti sociali servizio sociale prof adibiti al Rel (Pre Rafforzamento)



15-17. Numero di punti accesso Rel per 100,000 abitanti e Numero di assistenti sociali servizio sociale professionale adibiti al REI

Regione	Num di punti accesso Rel per 100.000 abitanti	Numero di assistenti sociali servizio sociale professionale adibiti al REI
Provincia autonoma di Trento	3	16
Veneto	8	300
Valle d'Aosta	6	11
Umbria	11	54
Toscana	8	257
Sicilia	5	282
Sardegna	19	227
Puglia	7	144
Provincia autonoma di Bolzano	3	25
Piemonte	14	379
Molise	43	18
Marche	14	100
Lombardia	13	842
Liguria	6	117
Lazio	3	239
Friuli-Venezia Giulia	19	253
Emilia-Romagna	9	419
Campania	9	328
Calabria	22	43

FONTE: MLPS

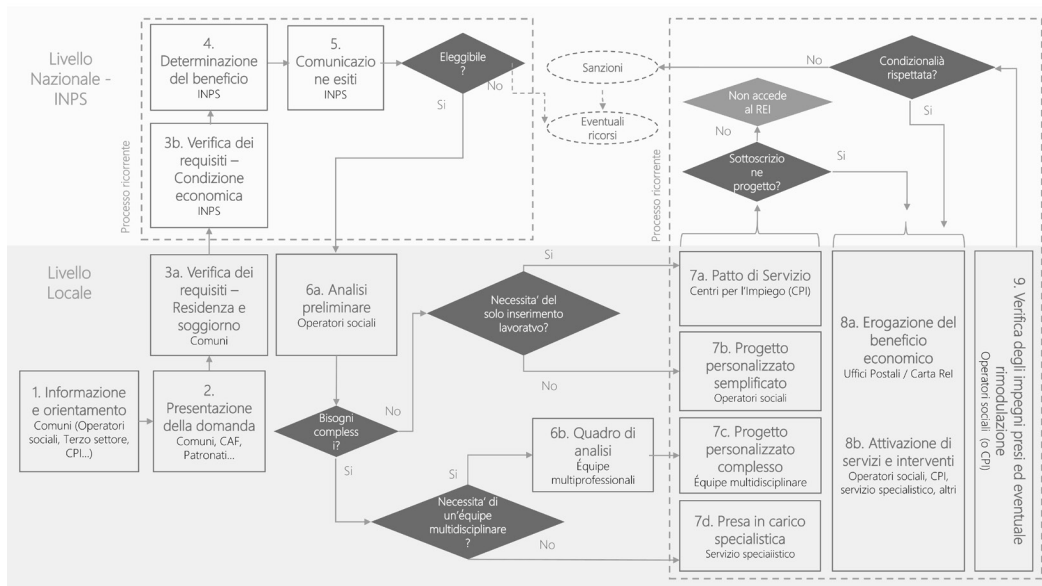
## 8.7. Lavorare insieme

La sfida dell'implementazione di complesse politiche sociali passa necessariamente attraverso chiare indicazioni operative e linee guida, come quelle concertate ed approvate nel Comitato per la lotta alla povertà<sup>(13)</sup>. In particolare, attraverso un sotto-gruppo tecnico del Comitato che coinvolge i diversi livelli di governo e vede il supporto della Università di Padova (Laboratorio

(13) Cfr. capitolo 7 di Gazzì.

di ricerca e intervento in educazione familiare), e il coinvolgimento del CNO-AS (Consiglio nazionale dell’ordine degli assistenti sociali), sono stati definiti gli strumenti per la valutazione dei bisogni dei nuclei beneficiari del REI e per la definizione dei progetti personalizzati. In questo contesto, MLPS e BM stanno lavorando alla creazione di strumenti informativi a supporto degli operatori, che significa innanzitutto nuovi linguaggi comunicativi, sviluppati nei continui incontri, nell’ascolto delle persone che si interfacciano in prima persona con chi beneficia delle misure di contrasto alla povertà e in proposte flessibili adattabili ai diversi contesti. Nasce così l’idea di lavorare a schede tecniche, in cui si inseriscono in pillole le indicazioni base per gli operatori del REI, o i manuali d’uso, che chiariscono da dove partire per la creazione di reti o ancora la formazione a distanza, breve e interattiva, costruita attorno al “percorso degli operatori” descritto in figura 2, le FAQ (*frequently asked questions* – domande frequenti) per tutti gli operatori coinvolti nel percorso.

Figura 2 – Il “Percorso degli operatori” REI



FONTE: MLPS

MLPS e BM stanno inoltre lavorando alla realizzazione di un sito web dedicato, in cui il richiedente o beneficiario REI, seguendo “il percorso del cittadino” (v. figura 3) verrà guidato attraverso indicazioni *step by step* chiare e semplici, nei passi da compiere per la partecipazione al programma e potrà collegarsi a tutte le informazioni rilevanti.

Figura 3 – Il "Percorso del cittadino" per ottenere il REI



FONTE: MLPS

C'è poi il *Case Management Information System* (CMIS) (v. figura 4), lo strumento per la gestione delle informazioni necessarie alla definizione e gestione dei progetti per le famiglie beneficiarie del REI, sviluppato da BM per facilitare il lavoro degli operatori sociali. Il CMIS traduce gli strumenti di valutazione e progettazione approvati in Conferenza unificata in formato elettronico semplificando il lavoro degli assistenti sociali nell'accompagnare le famiglie REI, contribuendo alla riduzione di errori e consentendo un immediato accesso ai dati rilevanti a municipi e Ambiti territoriali. Messo gratuitamente a disposizione dal MLPS, senza tuttavia alcun obbligo di utilizzo, il CMIS è il principale esempio di come la BM stia mettendo a disposizione la conoscenza acquisita da modelli di gestione dei casi usati in altri Paesi, al fine di favorire l'interscambio di dati tra i diversi soggetti responsabili dell'attuazione della misura. Il sistema sarà pronto per la fine dell'anno, dopo aver incorporato le indicazioni raccolte durante gli incontri con assistenti sociali, Ambiti territoriali e Regioni. La piattaforma, oltre a facilitare la gestione e monitoraggio dei progetti di attivazione dei nuclei familiari, consentirà anche l'alimentazione del Sistema informativo dei servizi sociali (SIUSS), necessario a migliorare la capacità di programmazione degli interventi e dei servizi sociali e previsto anch'esso dal decreto n. 147/2017.

Figura 4 – Il prototipo di Case Management Information System (CMIS) per la gestione dei progetti personalizzati REI

## Rel: Assegnazione dei Casi

▲ ALTA PRIORITA': Domande REI che sono state approvate condizionalmente alla sottoscrizione del progetto da oltre 15 giorni. 3					
ID Domanda	Nome, Cognome	Data Presentazione	Codice Fiscale	Assegna il responsabile del caso	
133294	Nome, Cognome della persona 1	2018-09-09	13329401	non assegnato	
133376	Nome, Cognome della persona 2	2018-09-09	13337601	non assegnato	
133521	Nome, Cognome della persona 3	2018-09-09	13352101	non assegnato	

● PRIORITA': Domande REI che sono state approvate condizionalmente alla sottoscrizione del progetto 10-15 giorni fa. 6					
ID Domanda	Nome, Cognome	Data Presentazione	Codice Fiscale	Assegna il responsabile del caso	
133598	Nome, Cognome della persona 4	2018-09-13	13359801	non assegnato	
134037	Nome, Cognome della persona 5	2018-09-13	13403701	responsabile del caso 1 (35 open cases)	
134106	Nome, Cognome della persona 6	2018-09-13	13410601	responsabile del caso 2 (43 open cases)	
135200	Nome, Cognome della persona 7	2018-09-13	13520001	responsabile del caso 3 (39 open cases)	
				responsabile del caso 4 (52 open cases)	
				responsabile del caso 5 (49 open cases)	
				responsabile del caso 6 (25 open cases)	
				non assegnato	

FONTE: MLPS

### 8.8. Il ruolo dei servizi che accompagnano il REI: le reti locali

Come già sottolineato, il REI richiede una significativa collaborazione istituzionale tra Ambiti territoriali, CPI, INPS, Regioni, Comuni, assistenti sociali e molti altri soggetti. A livello nazionale i soggetti istituzionali coinvolti nella misura partecipano alla *Rete della protezione dell'inclusione sociale* che consente di sviluppare strategie unitarie e condivise. A livello locale, invece, occorre creare una rete che tenga conto anche delle relazioni tra soggetti dell'associazionismo e del privato sociale, affinché le persone prese in carico possano effettivamente uscire dalla condizione di povertà ed esclusione sociale.

L'esperienza di Rieti citata all'inizio è solo una delle tante. In Puglia, ad esempio, l'Ambito territoriale sociale di Galatina ha attivato la Rete SPIOL – Sportelli polifunzionali di informazione, orientamento e accompagnamento al lavoro. Nasce come sistema territoriale di informazione e di orientamento e contempla servizi e occasioni di incontro tra gli utenti e le aziende.

In Sardegna, sono 17 i Comuni galluresi che hanno stretto un Protocollo operativo per i progetti di inclusione sociale PRIUS (Rete per l'inclusione universale sociale) insieme alla ASL di Olbia, l'ASPAL (Agenzia sarda per le politiche attive del lavoro), il centro formazione adulti e la scuola.

In Alta Irpinia, nell'avellinese, il Consorzio dei servizi sociali sta sviluppando una rete di partner pubblici e privati con proposte individualizzate condivise con le persone, che spaziano dal volontariato, ai corsi di formazione e ai tirocini formativi di inclusione.

In Piemonte, la Regione sta avviando una sperimentazione sui cosiddetti "profili di criticità", intesi come strumenti di lettura multidimensionale della vulnerabilità che attingono alle specifiche condizioni individuali, familiari, socio-economiche e ambientali di ciascuna persona, a prescindere dall'appartenenza a qualsiasi categoria sociale. Nella fase sperimentale, verranno utilizzate le Linee guida e gli Strumenti operativi approvati dal Comitato "Lotta alla povertà", che, "in virtù della loro qualità in termini di progettazione e riferimenti metodologici, rappresentano, per la Regione, la dotazione strumentale ottimale per la sperimentazione dei profili". Qui la sperimentazione si avvarrà dell'assistenza di esperti di BM, che affiancheranno gli operatori coinvolti nell'uso della strumentazione, e coinvolgerà sei Ambiti territoriali sociali piemontesi con caratteristiche territoriali e di utenza piuttosto differenti (una comunità montana, un'area metropolitana, aree periferiche a carattere industriale, un comune di media grandezza).

Un buon risultato dell'attuazione del REI potrà dipendere dalla capacità di coinvolgimento dell'intero tessuto sociale che da luogo neutro potrà diventare comunità sociale inclusiva, come negli esempi sopra citati. Ma questi non possono rimanere esempi isolati: la creazione di reti locali va messa a sistema. Non possiamo nasconderci che si tratta di un progetto ambizioso, che sconta, soprattutto in alcuni territori, la mancata costruzione di un sistema articolato e strutturato di servizi e la mancata definizione, precedentemente all'introduzione del REI, di livelli essenziali in materia di politiche sociali. La strutturazione omogenea dei servizi, la condivisione di approcci, metodi e strumenti, la formazione di personale adeguato, la definizione di accordi di collaborazione in rete, la realizzazione delle applicazioni informatiche necessarie, richiederanno del tempo e non possiamo aspettarci che tutto funzioni bene dall'inizio. Anche alla luce di possibili evoluzioni future della misura, il rafforzamento della infrastruttura sociale del Paese rappresenta una sfida imprescindibile.

Punto di partenza è la partecipazione di attori pubblici, ma anche del privato sociale che, per prima cosa, potranno dare informazioni in merito alla misura: sportelli informativi e di orientamento alla cittadinanza; centri giovanili; scuole – in particolare la scuola primaria, che, in alcuni territori, soprattutto nelle periferie urbane, è la sola istituzione ad avere rapporti diffusi con comunità spesso restie alla relazione con servizi e istituzioni; associazionismo, privato sociale, volontariato – soprattutto attraverso i loro servizi di prossimità, come mense popolari, servizi di prossimità e di strada; patronati e CAF; presidi socio-sanitari di prossimità (consultori, distretti, medici di base); Centri per l'impiego; parrocchie e oratori; centri sociali e spazi autogestiti da forme di impegno civile.

BM e MLPS stanno collaborando al fine di realizzare proprio questo tipo di innovazione con il REI: rendere sistematica la creazione di reti locali in connessione con la rete nazionale. Lo stanno facendo non partendo da idee astratte ma attraverso un approccio esperienziale e, soprattutto, attraverso la ricerca collettiva e condivisa di soluzioni alle problematiche presentate dai territori.

### **8.9. “Cantiere REI”**

La creazione di reti, la formazione *on line*, l'uso dei dati per la gestione delle politiche, il monitoraggio continuo sul territorio, l'accompagnamento

degli operatori con strumenti informatici, una piattaforma su cui trovare insieme informazioni, indicazioni e strumenti sia per cittadini sia per operatori, l'ascolto costante e attento che produce strumenti adattati alle necessità sono gli elementi base del "cantiere del REI": strumenti non soltanto a supporto del REI, ma capaci di creare innovazione nel sistema di protezione sociale e necessari a gettare le basi per ogni passo successivo che si farà in direzione di un moderno sistema di welfare. Ci vorrà del tempo e non mancheranno gli intoppi, ma vale la pena tenere aperto il cantiere, per cominciare a costruire a partire dalle fondamenta.