

**Nuovo Protocollo di intesa tra
Il consiglio di Quartiere 1 e il Volontariato del territorio
Per la gestione della**

"RETE DI SOLIDARIETA' DEL QUARTIERE 1"

1. Premessa

Il Consiglio di Quartiere 1, riconoscendo il valore delle attività svolte dal volontariato del proprio territorio nel campo sociale, intende dar vita ad un rapporto collaborativo stabile con le diverse Organizzazioni del Volontariato e singoli volontari interessati per attivare una comune politica di interventi in grado di incidere positivamente sulle problematiche sociali.

2. Definizione e ruolo della "Rete di Solidarietà del Q.1"

La "Rete di Solidarietà" è un servizio del Quartiere 1 gestito dal volontariato.

E' un insieme coordinato di realtà sia del settore pubblico, privato e del volontariato (associazioni e singoli cittadini) che si propone di esaltare, armonizzare e indirizzare le potenzialità di tutti i soggetti che interagiscono, rapportandosi in particolare con il SIAST1, al fine di ottimizzare e diversificare le risposte alle varie richieste sociali che emergono soprattutto dagli strati più deboli ed isolati della popolazione, nel rispetto di quanto indicato nella legge 328/00 e degli accordi di programma stipulati tra il Comune di Firenze e la ASL 10.

3. A chi si rivolge

Possono accedere ai servizi della "Rete" tutti i cittadini, italiani e stranieri, anziani, adulti, disabili, nuclei familiari con o senza minori, che si trovino in stato di disagio, o che necessitino, comunque, di informazioni e orientamento.

4. Obiettivi

Gli obiettivi che il Consiglio di Quartiere 1, tramite la Rete di Solidarietà, si pone sono:

- a. Incrementare il numero degli interventi efficaci, razionalizzando e ottimizzando le "forze", in modo da soddisfare tempestivamente e correttamente le richieste di aiuto pervenute, senza che si verificino inutili sovrapposizioni;
- b. Fungere da filtro delle informazioni e dei dati raccolti, al fine di favorire il rapporto e la cooperazione tra le forze operanti nel settore;
- c. Cooperare con i Servizi Sociali del Quartiere 1 nella stesura di piani lavoro individuali rivolti a persone bisognose di aiuto; in questo caso i servizi socio sanitari hanno la loro specificità professionale, ma possono integrarsi con la rete per interventi temporanei e di supporto, al fine di dare una risposta il più possibile completa all'utenza. Possono essere i servizi territoriali stessi che si rivolgono alla rete per un supporto al progetto socio sanitario, in cui la rete deve diventare uno degli "attori" del processo di aiuto.

5. I Soggetti

I soggetti chiamati ad interagire nella Rete di Solidarietà provengono dall'area pubblica e dall'area privata:

- a. Soggetti pubblici:

- Il Consiglio di Quartiere 1, in particolare la Commissione Servizi Sociali;
 - I Servizi Socio Sanitari del Distretto Quartiere
 - Enti e istituzioni pubbliche, non necessariamente territoriali, interessate ad interagire con la Rete.
- b. Soggetti privati sociali:
- Realtà associative e singoli volontari che accettano i criteri di collaborazione con la Rete.
- c. Soggetti privati vari:
- Professionisti, realtà private, anche commerciali, che vogliono, a vario titolo, offrire gratuitamente il loro contributo.

6. Criteri di collaborazione con la Rete

La collaborazione con la Rete di Solidarietà del Quartiere 1 può avvenire a più livelli:

6.1 – 1° livello – Presenza attiva nella gestione del Centralino e Sportello Informativo:

A questo livello possono collaborare:

- a. Associazioni del Volontariato regolarmente costituite iscritte al Registro Regionale, o Associazioni senza scopo di lucro iscritte al relativo albo provinciale, in grado di offrire un impegno continuativo nel tempo;
- b. Singoli cittadini, non aderenti ad associazioni precostituite, ma interessati ad un'attività di volontariato all'interno della Rete, che accettano un impegno di presenza a carattere non sporadico, ma continuativo nel tempo;
- c. Realtà associative non formalmente costituite, tramite i suoi membri come singoli volontari, i quali si impegnano individualmente.

6.2 – 2° livello – Disponibilità ad operare senza la presenza al centralino e sportello informativo:

A questo livello possono collaborare:

- a. Associazioni del Volontariato regolarmente costituite ed iscritte al registro regionale, o Associazioni senza scopo di lucro iscritte al relativo Albo provinciale, che, pur non partecipando attivamente alla gestione diretta della Rete, dichiarano una loro disponibilità ad operare nell'ambito delle loro specifiche competenze, e a collaborare ai programmi della Rete;
- b. Realtà private anche commerciali che vogliono, a vario titolo, offrire gratuitamente il loro contributo;
- c. Ordini professionali o singoli professionisti, che intendano offrire la loro specifica consulenza a livello di volontariato all'interno della Rete;
- d. Cittadini singoli che vogliono svolgere opera di volontariato.

Tutti i soggetti che scelgono di partecipare a vario livello alle azioni della Rete di Solidarietà del Q.1 concretizzano tale opzione sottoscrivendo un atto di adesione in cui si accettano i criteri suddetti e tutto quanto riguarda il presente protocollo.

6.3 – 3° livello – Semplice collaborazione:

A questo livello possono collaborare:

Tutti i soggetti, pubblici e privati, che si rendono disponibili a prestare opera di volontariato a cittadini in stato di bisogno, anche senza effettiva adesione alla rete, quando per il particolare status dell'organizzazione o altre circostanze, non si rende possibile tale adesione.

7. Autonomia delle Associazioni di Volontariato

Le Associazioni del Volontariato pur operando in maniera coordinata con il Consiglio di Quartiere 1, manterranno integralmente la loro autonomia sia rispetto alle motivazioni ideali cui si ispirano, sia rispetto alla metodologia d'intervento.

8. Linee di indirizzo

Le linee di indirizzo della rete di solidarietà del Q. 1 vengono elaborate dal Consiglio di Quartiere 1, in accordo con i Servizi Sociali territoriali e i rappresentanti delle realtà del volontariato aderenti alla Rete.

9. Compiti del Consiglio di Quartiere 1

Il Consiglio di Quartiere 1

- a. **Promuove** lo sviluppo della Rete, favorendo, principalmente verso le giovani generazioni, i valori pro-sociali attraverso incontri con le realtà associative, esperienze concrete, momenti formativi / informativi, e iniziative sociali e culturali di vario genere;
- b. **Supporta** l'attività della Rete attraverso la messa a disposizione di: locali, strumentazioni, pagamenti delle utenze, competenze professionali. Si fa carico della formazione e dell'aggiornamento dei volontari;
- c. **Favorisce** l'integrazione tra il sistema dei servizi socio Assistenziali Pubblici e la rete di solidarietà avvalendosi a tale scopo delle figure tecnico-professionali competenti sul territorio per quanto attiene al lavoro sociale di comunità;
- d. **Provvede**, nel rispetto delle normative statali e regionali, all'assicurazione (verso terzi e verso se stessi) nei confronti di quei volontari aderenti alla rete, qualora non fossero già assicurati dalle Associazioni di appartenenza.
- e. **Attiva** momenti informativi / formativi diretti alle realtà facenti parte della Rete ed ai soggetti istituzionali che, a diverso titolo, vi aderiscono, sia per quanto attiene le metodologie operative sia per quanto attiene alle tematiche normative;
- f. **Svolge** il ruolo di indirizzo e coordinamento attraverso sia i propri organi di governo interno, sia attraverso gli apparati tecnici di cui il Quartiere è dotato.
- g. **Avvia** la progettazione di una banca dati informatica delle occasioni di aiuto e sostegno offerte sia dal pubblico che dal privato sociale, fornendo a riguardo i necessari strumenti tecnologici e di formazione.

10. Compiti dei volontari della Rete di Solidarietà

10.1 Al primo livello di partecipazione, i volontari della Rete:

- a. **Gestiscono** il Centralino telefonico e lo Sportello al pubblico, attivando un "Punto di ascolto" all'interno del quale, mediante una opportuna modalità di accoglienza, individuano le richieste espresse dal cittadino, ed elaborano varie forme di risposta ad esse, come informazioni, indirizzo, accompagnamento, orientamento. Le informazioni più specifiche a cui al volontario viene chiesto di rispondere sono quelle su: Sanità, Servizi Sociali, Attività

di associazioni di volontariato, Servizi Amministrativi (anche al di fuori delle competenze dell'Amministrazione Comunale), Occasioni culturali;

- b. **Rilevano** la mappa delle risorse del settore pubblico e privato e curano costantemente il suo aggiornamento;
- c. **Curano e mantengono** i rapporti con il Consiglio di Quartiere 1, i Servizi Sociali e Sanitari del territorio, gli Enti pubblici e le Associazioni del volontariato che partecipano alla Rete al secondo livello, con i quali si fanno tramite per la risoluzione dei problemi presentati dai cittadini;
- d. **Individuano** la tipologia di intervento che, in caso di impossibilità di attivazione del coordinamento e per la loro caratteristica di urgenza e bassa complessità, possono essere svolti in autonomia dai volontari aderenti alla Rete;
- e. **Elaborano** un regolamento interno per la migliore organizzazione che ritengono necessaria per svolgere le proprie funzioni, e individuano i propri rappresentanti che terranno i contatti con il Consiglio di Quartiere;
- f. **Verificano** periodicamente la propria operatività anche con i referenti del Consiglio di Quartiere;
- g. **Partecipano** alle occasioni di formazione specifiche per i volontari della Rete;
- h. **Gestiscono e curano** la banca dati informatizzata, partecipando alla formazione specifica per svolgere tale compito;
- i. **Progettano** iniziative socio - culturali, nell'ambito della solidarietà, che, verificate con il Consiglio di Quartiere, potranno essere realizzate in autonomia, o in collaborazione con i vari uffici del Quartiere;
- j. **Attivano** un "osservatorio" sui problemi e sulle necessità sociali dei cittadini del quartiere, e ne relazionano regolarmente i dati raccolti, almeno una volta all'anno, agli organi politici e tecnici del Quartiere.

10.2 Al secondo livello di partecipazione:

- a. Le *Associazioni e le realtà del privato* che partecipano alla Rete a questo livello si rendono disponibili ad intervenire nei casi segnalati dai volontari che gestiscono il centralino e lo sportello informativo, prestando i servizi specifici della propria area di competenza.
- b. I *Cittadini singoli* che desiderano avere un compito operativo potranno offrire, su indirizzo della rete stessa, la collaborazione ai Servizi Socio Sanitari Territoriali, inserendosi in un progetto congiunto (anche su richiesta del Servizio stesso), in attività temporanee di accompagnamento, inteso come attivazione verso l'esterno per attività di socializzazione, orientamento nel disbrigo di pratiche, compagnia a domicilio, ecc. Tali attività necessitano di essere programmate con i Servizi Sociali Territoriali al fine di non sovrapporsi con le offerte dei Servizi stessi. A tale scopo, sarà da individuare un momento istituzionalizzato periodico, con cadenza da stabilire, per la formulazione del progetto e successive modifiche.

In ogni caso, per entrambi i livelli di partecipazione, i servizi non dovranno essere sostitutivi di carenze dell'apparato del Consiglio di Quartiere o dei Servizi Sociali e Sanitari del territorio.

11. Durata dell'adesione ed interruzione del rapporto.

L'adesione alla Rete di Solidarietà da parte di associazioni e singoli cittadini è da considerarsi

attiva, tacitamente, dall'atto di adesione fino alle eventuali dimissioni. In questo caso, i soggetti che, per motivi vari, non intendano più aderire alla Rete ne informeranno sia i volontari che il Consiglio di Quartiere 1 con comunicazione scritta.

Il Consiglio di Quartiere 1 si riserva la possibilità di revocare l'adesione, con comunicazione e motivazione scritta, a quelle associazioni o singoli volontari che, con il loro comportamento all'interno e all'esterno, disattendano palesemente e gravemente ai principi del presente protocollo, o creino problemi tali da impedire il sereno e normale svolgimento delle funzioni della Rete di Solidarietà del Q.1.

***Approvato dal Consiglio di Quartiere 1
con Delibera n° 04/010004 del 2 febbraio 2004***