

## **QUESTIONARIO A - SERVIZI SOCIALI**

### Indice

#### **1. INFORMAZIONI GENERALI**

##### **SEZIONE 1.1. ANAGRAFICA**

#### **SEZIONE 2. DOTAZIONI E RISORSE UMANE, STRUMENTALI E FINANZIARIE**

##### **SEZIONE 2.1 DISPONIBILITA' E INTEROPERABILITA' DEI SISTEMI INFORMATIVI**

##### **SEZIONE 2.2 PERSONALE**

##### **SEZIONE 2.3 FONDI E LORO REPERIMENTO**

#### **SEZIONE 3. ATTIVITA'**

##### **SEZIONE 3.1 MONITORAGGIO**

##### **SEZIONE 3.2 CAMPAGNA INFORMATIVA**

##### **SEZIONE 3.3 DEFINIZIONE DEI PATTI/PROGETTI**

##### **SEZIONE 3.4 REQUISITI BENEFICIARI E PROGETTI PERSONALIZZATI**

#### **SEZIONE 4. L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

##### **SEZIONE 4.1. SERVIZI E LIVELLI ESSENZIALI**

##### **SEZIONE 4.2. MODALITA' DI LAVORO**

##### **SEZIONE 4.3. RAPPORTI CON ALTRI ENTI**

##### **SEZIONE 4.4 GOVERNANCE MULTILIVELLO E FLUSSI INFORMATIVI**

#### **SEZIONE 5. UTENTI E RELAZIONI CON L'UTENZA**

##### **SEZIONE 5.1. UTENTI**

##### **SEZIONE 5.2. RELAZIONI CON L'UTENZA**

#### **SEZIONE 6. BILANCIO E VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA'**

## SEZIONE 1. INFORMAZIONI GENERALI

### SEZIONE 1.1. ANAGRAFICA

#### D1.1.1 Il rispondente è il Responsabile dell'ufficio/servizio\*\*?

1. Sì
2. No

[OBBLIGATORIA]

#### D1.1.2 Contatto telefonico del rispondente:

1. \_\_\_\_

#### D1.1.3 Contatto E-mail del rispondente:

1. \_\_\_\_

#### D1.1.4 Indichi, per favore, la denominazione dell'ATS di riferimento.

1. \_\_\_\_

#### D1.1.4V Potrebbe indicare il codice identificativo dell'ATS di riferimento?

2. \_\_\_\_

#### D1.1.5 Il distretto socio-sanitario coincide con l'Ambito sociale territoriale?

1. Sì
2. No
  
80. Non sa

#### D1.1.5V Potrebbe indicare il codice identificativo del Distretto Socio-Sanitario di riferimento?

1. \_\_\_\_

### D1.2 Potrebbe dirci se il suo Comune dispone di un servizio sociale?

**(IMPORTANTE:** La domanda ha l'obiettivo di capire se all'interno del territorio comunale siano disponibili (e quindi presenti/accessibili) servizi sociali ampiamente intesi, non solo quelli riferiti al contrasto alla povertà e/o al REI. Nel caso disponga di un servizio sociale, come da opzioni di risposta n.1 e 2, dovrà compilare, per quanto possibile, l'intero questionario, richiedendo, nel caso non siano disponibili, informazioni all'ATS/Consorzio di riferimento.

Nel caso in cui nel territorio comunale non vi fosse accesso ad alcun tipo di servizio sociale ed il cittadino fosse costretto a spostarsi in un comune limitrofo, l'opzione di risposta è la n.3. In questo caso, dovrà compilare la sezione 6 del questionario, fornendo, per quanto possibile, un proprio punto di vista sull'efficacia delle misure di contrasto alla povertà che hanno comunque prodotto effetti sul territorio.)

1. Sì, il Comune dispone dei servizi sociali ed eroga, nel suo territorio comunale, la totalità o parte di questi in autonomia rispetto ad altri Enti nell'ambito dell'ATS di riferimento
2. Sì, il Comune dispone dei servizi sociali ma, nel territorio comunale, questi vengono gestiti ed erogati interamente da altri enti/soggetti (pubblici/privati/terzo settore) nell'ambito dell'ATS di riferimento
3. No, non sono disponibili servizi sociali all'interno del territorio comunale (i servizi sociali vengono erogati solo in un comune limitrofo)→

#### **D2.1.1F**

[OBBLIGATORIA]

**D1.2.1V Può dirci se nel territorio del Comune è stato attivato un Ufficio di Piano (o struttura analoga) per supportare le attività dell'ATS?**

3. Sì, all'interno del servizio sociale comunale
4. Sì, come struttura indipendente dal servizio sociale comunale
5. No

[OBBLIGATORIA]

**D1.2.1F Per favore, inserisca qui le denominazioni o i codici ISTAT del Comune dell'Ente (o dell'Ente Capofila, nel caso di associazione di Enti) cui è demandata l'erogazione di servizi sociali nel territorio del Comune**

1. \_\_\_\_\_

[OBBLIGATORIA]

**Se D1.2=3 →D6.1 - Se D1.2=1 o D1.2=2 →D2.1**

## SEZIONE 2. DOTAZIONI E RISORSE UMANE, STRUMENTALI E FINANZIARIE

### SEZIONE 2.1. DISPONIBILITA' E INTEROPERABILITA' DEI SISTEMI INFORMATIVI

**D2.1 Potrebbe indicarci rispetto alle necessità il livello di adeguatezza delle seguenti risorse strumentali a disposizione del suo ufficio/servizio\*\*?**

		c1.
r1	PC	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa
r2	Connezione	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa
r3	Stampanti	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa
r4	Telefoni	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa
r5	Spazi destinati al lavoro d'ufficio	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa
r6	Spazi destinati ad accogliere l'utenza	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa

**D2.2 Il Centro dispone di un sistema informatico per la registrazione dell'utenza?**

1. Sì
2. No → **D2.2.1F**

[OBBLIGATORIA]

**D2.2.1V Se ha risposto affermativamente alla domanda precedente, potrebbe dirci se il sistema tiene traccia dei beneficiari delle seguenti misure di contrasto alla povertà? (Sono possibili più risposte)**

1. Rel
2. RdC
3. Altre misure di sostegno al reddito (bonus affitti, REM, ecc.)
80. Non sa

[OBBLIGATORIA]

## D2.2.2V Potrebbe dirci se il sistema informatico utilizzato dal suo ufficio/servizio è interoperabile con...?

		c1.
r1	Il Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali (SIUSS)	Sì / No / Non sa
r2	Il Sistema Informativo Unitario delle Politiche per il Lavoro (SIUPL)	Sì / No / Non sa
r3	I sistemi informativi di altri Comuni dell'ATS	Sì / No / Non sa
r4	I sistemi informativi dei Servizi Sanitari	Sì / No / Non sa
r5	I sistemi informativi nazionali o regionali per istruzione e formazione	Sì / No / Non sa
r6	I sistemi informativi dell'INPS	Sì / No / Non sa
r7	La piattaforma per la gestione del Rel	Sì / No / Non sa
r8	Le piattaforme digitali previste dalla normativa RdC per la gestione dei Patti	Sì / No / Non sa

[OBBLIGATORIA]

### FILTRO: (Se D2.2=1 =>D2.3)

#### D2.2.1F Se ha risposto negativamente alla domanda precedente, potrebbe dirci perché?

- Pur essendovi le condizioni tecniche, nel mio servizio non sono in uso strumenti di questo tipo
  - Non vi sono le condizioni tecniche per approntare strumenti di questo tipo (dotazione PC insufficiente, assenza di connessione internet, etc.)
81. Non sa

#### D2.3 Durante il periodo della pandemia quali particolari carenze tecnico/strumentali ha riscontrato il suo servizio? (Sono possibili più risposte)

- Condizioni tecniche per poter affrontare le esigenze dell'utenza (dotazione PC insufficiente, assenza di connessione internet, etc.)
  - Approvvigionamento di dispositivi di protezione
  - Adattamento degli spazi per la ripresa dei colloqui e ricevimento del pubblico
  - Regole e procedure per il rispetto della privacy
  - Nessuna carenza
80. Non sa

## SEZIONE 2.2. PERSONALE

#### D2.4 Potrebbe indicare quante e quali risorse umane sono impegnate nel servizio del Comune o nei servizi gestiti in forma associata? (si prega di indicare in valore assoluto le risorse totali e quelle aggiuntive eventualmente a disposizione tramite fondi del PON Inclusione)

(ATTENZIONE. PER RISORSE SI INTENDONO LE **PERSONE FISICHE**, A PRESCINDERE DALLA TIPOLOGIA DI CONTRATTO (PART TIME/FULL TIME), PER CUI INSERIRE NUMERI INTERI, **SENZA DECIMALI**)

		c1. Totale	c2. di cui impiegate nell'implementazione del Rel
r1	Mediatori culturali	#	#
r2	Assistenti Sociali	#	#
r3	Psicologi	#	#
r4	Educatori	#	#
r5	Tutor/counselor	#	#
r6	Sociologi	#	#
r7	Amministrativi	#	#

1. (numero)\_\_\_\_\_

999999. Non sa

**D2.5 Rispetto a quanto già a disposizione nel 2017, c'è stato un aumento della dotazione di risorse umane a seguito delle ultime riforme?**

1. Sono state incrementate già a seguito dell'introduzione del Rel
2. Sono state incrementate già a seguito dell'introduzione del RdC
3. Sono state incrementate risorse a seguito dell'introduzione di altri servizi emergenziali
4. Nessuno

[OBBLIGATORIA]

**D2.6 Per rendere il suo ufficio/servizio in grado di erogare i servizi specifici relativi alle misure di contrasto alla povertà, sono state effettuate alcune di queste iniziative?**

		c1.Rel	c2.RdC
r1	Corsi di formazione in aula	Si / No / Non sa	Si / No / Non sa
r2	Formazione in affiancamento	Si / No / Non sa	Si / No / Non sa
r3	Formazione congiunta tra servizi diversi	Si / No / Non sa	Si / No / Non sa
r4	Supervisione	Si / No / Non sa	Si / No / Non sa

**SEZIONE 2.3. FONDI E LORO REPERIMENTO (solo per ambito)**

**D2.7 Potrebbe dirci quali sono state e a quanto ammontano, al 31 dicembre 2019, le risorse assegnate al suo ufficio/servizio per l'attuazione dei servizi Rel sul suo territorio di competenza? (in caso di non stanziamento di queste risorse, indicare 0)**

**(ATTENZIONE: INSERIRE LE CIFRE ARROTONDATE IN MIGLIAIA E SENZA DECIMALI.**

**Esempio: se la cifra è 281.113,15€ va inserito 281)**

		c1
r1	Fondo nazionale di lotta contro la povertà (quota servizi)	#
r2	PON SPAO	#
r3	PON inclusione	#
r4	POR FSE	#
r5	Altri finanziamenti regionale	#
r6	Risorse messe a disposizione da fondazioni/altri privati	#
r7	Risorse non precedentemente a disposizione del Comune	#

1. (numero)\_\_\_\_\_
96. Sono state utilizzate solo risorse già a disposizione dell'Ente

[OBBLIGATORIA]

**Solo se D2.7=96**

**D2.7.1V Se il suo ufficio/servizio non ha avuto accesso alle risorse sopra elencate, potrebbe indicarci il motivo?**

1. L'Ente non è riuscito a partecipare ai Bandi previsti
  2. I progetti presentati dall'Ente non sono stati finanziati
  3. Il trasferimento di risorse aggiuntive non è avvenuto in tempo utile
  4. Le risorse a disposizione del Comune/ufficio/servizio erano sufficienti
  5. Altre motivazioni
80. Non sa

## SEZIONE 3. ATTIVITA'

### SEZIONE 3.1. MONITORAGGIO

**D3.1 È stato previsto un sistema di monitoraggio interno per le seguenti misure? (Sono possibili più risposte)**

1. Rel
2. RdC
3. No → **D3.5**

[OBBLIGATORIA]

**Solo se D3.1=1**

**D3.2 Potrebbe dirci ogni quanti mesi viene operato il monitoraggio sul Rel?**

1. (numero) \_\_\_\_\_
2. Dipende, non c'è una cadenza regolare
80. Non sa

**Solo se D3.1=2**

**D3.2 Potrebbe dirci ogni quanti mesi viene operato il monitoraggio sul RdC?**

3. (numero) \_\_\_\_\_
4. Dipende, non c'è una cadenza regolare
80. Non sa

**D3.3 Potrebbe dirci che tipo di informazioni sono state rilevate per i beneficiari del Rel e del RdC? (Sono possibili più risposte)**

		c1.Rel	c2. RdC
r1	Informazioni anagrafiche relative all'utenza		
r2	Informazioni sui progetti personalizzati		
r3	Informazioni sui bisogni dell'utenza		
r4	Informazioni sui servizi offerti		

0. (vuota)
1. X

[OBBLIGATORIA]

**D3.4 A che titolo è stato coinvolto il Terzo settore nelle attività di monitoraggio del Rel e/o del RdC?**

1. Il terzo settore è stato coinvolto in tutte le fasi relative all'attività di monitoraggio
2. Il terzo settore è stato consultato nella definizione del sistema di monitoraggio
3. Il terzo settore è stato coinvolto nelle attività di rilevazione
4. Il terzo settore non è stato coinvolto
80. Non sa

### SEZIONE 3.2. CAMPAGNA INFORMATIVA

**D3.5 Quali attività sono state realizzate a livello Comunale per promuovere la diffusione del Rel e del RdC?**  
(Sono possibili più risposte)

		c1. Rel	c2. RdC
r1	Campagna informativa devoluta ad altri soggetti istituzionali nella rete integrata		
r2	Campagna pubblicitaria su social e siti istituzionali dei Comuni dell'ambito distrettuale		
r3	Campagna pubblicitaria tramite cartellonistica stradale		
r4	Poster negli uffici dei servizi e/o realizzazione di opuscoli informativi		
r5	Promozione attraverso televisioni, radio e/o giornali		
r6	Organizzazione di momenti informativi destinati agli utenti dei servizi		
r7	Organizzazione di momenti informativi destinati all'utenza potenziale		

0. (vuota)

1. X

80. Non sa

**D3.6 Nelle attività di promozione degli interventi di lotta alla povertà è stato assicurato il coinvolgimento di:**  
(Sono possibili più risposte)

		c1. Rel	c2. RdC
r1	Enti del terzo settore		
r2	Altri attori sociali		
r3	Forze produttive del territorio		

0. (vuota)

1. X

80. Non sa

### SEZIONE 3.3. DEFINIZIONE DEI PATTI/PROGETTI

**D3.7 Può indicarci gli obiettivi generali più frequentemente definiti nell'ambito dei progetti personalizzati (selezionare i tre principali)?**

1. Potenziare/sviluppare il benessere e il funzionamento della persona
2. Potenziare/favorire percorsi di istruzione, formazione, sviluppo delle competenze
3. Migliorare/sviluppare la condizione lavorativa/occupazionale
4. Favorire mobilità e spostamenti
5. Preservare l'alloggio/migliorare la condizione abitativa
6. Migliorare la condizione economica e favorire l'esigibilità dei diritti
7. Sostenere le azioni di cura e i carichi di assistenza
8. Sostenere la cura dei bambini e ragazzi
9. Potenziare le reti sociali di prossimità

80. Non sa

**D3.8 Potrebbe dirci quanto spesso sono stati espressi dal richiedente e/o dal suo nucleo i seguenti bisogni?**

		c1.
r1	Bisogni di cura, salute e funzionamenti	Mai / A volte / Spesso / Sempre / Non sa
r2	Situazione/aiuto economico	Mai / A volte / Spesso / Sempre / Non sa
r3	Lavoro e profilo di occupabilità	Mai / A volte / Spesso / Sempre / Non sa
r4	Educazione, istruzione e formazione	Mai / A volte / Spesso / Sempre / Non sa
r5	Reti familiari di prossimità e sociali	Mai / A volte / Spesso / Sempre / Non sa

**D3.9 In generale, potrebbe indicarci quali attività e servizi di sostegno sono stati attivati a livello Comunale per i progetti personalizzati di presa in carico? (Selezionare la totalità delle attività/servizi attivati)**

		c1.
r1	Tirocini sociali	
r2	Sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale	
r3	Assistenza domiciliare socio-assistenziale e servizi di prossimità	
r4	Sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare	
r5	Servizio di mediazione culturale	
r6	Servizio di pronto intervento sociale	
r7	Sostegno socio-educativo scolastico	
r8	Asili e servizi alla prima infanzia	
r9	Servizi ed interventi educativi in contesto domiciliare	
r10	Interventi e servizi educativo-assistenziali e per il supporto all'inserimento lavorativo	
r11	Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	
r12	Tirocinio/ borse di lavoro	
r13	Interventi di supporto all'area abitativa	
r14	Interventi/misure per facilitare inclusione e autonomia	

0. (vuota)  
1. X  
80. Non sa

**D3.10 In particolare, potrebbe dirci se, nella definizione dei progetti personalizzati Rel, sono stati attivati servizi di supporto alla gestione delle spese, ad esempio di educazione finanziaria sul budget familiare?**

1. Sì  
2. No  
80. Non sa

**D3.11 Potrebbe indicarci se i minori sono stati coinvolti nella definizione dei progetti personalizzati Rel tramite colloqui individuali?**

1. Sì  
2. No  
80. Non sa

### 3.4 VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE, DEI REQUISITI E DEI PROGETTI PERSONALIZZATI

**D3.12 Potrebbe dirci se, nell'ambito del suo ufficio/servizio, è stato predisposto un sistema di controllo preventivo dei requisiti di accesso alle misure di contrasto alla povertà:**

1. Sì, per la concessione del Rel (ex Art.13 §2 lett. c)  
2. Sì, rispetto agli impegni sottoscritti nei patti di servizio per il rispetto della condizionalità del Rel  
3. Sì, rispetto agli impegni sottoscritti nei patti di servizio per il rispetto della condizionalità del RdC  
4. No

[OBBLIGATORIA]

**D3.13 Rispetto agli impegni sottoscritti nei patti di servizio, è stato creato un sistema di verifica del rispetto della condizionalità?**

1. Sì  
2. No

[OBBLIGATORIA]

**D3.14 Facendo riferimento ai servizi Rel, potrebbe dirci quanto spesso è stato sospeso o revocato il beneficio a causa del mancato rispetto della condizionalità?**

1. Spesso
  2. Qualche volta
  3. In casi eccezionali
  4. Mai → **D3.15**
80. Non sa → **D3.15**

**D3.14.1V Se ciò è avvenuto, potrebbe contrassegnare le due motivazioni più comuni?**

1. Mancata sottoscrizione del patto
2. Mancato rispetto degli impegni relativi al progetto
3. Mancata presentazione ai colloqui periodici
4. Mancata dichiarazione di avvio nuovo lavoro
5. Irreperibilità del beneficiario
6. Altre ragioni

**D3.15 Il decreto Rel prevedeva la costituzione di equipe multidisciplinari incaricate di sviluppare un quadro di analisi approfondito per i bisogni dei nuclei beneficiari e tale disposizione è rimasta nell'attuazione del RdC. Quale modalità è stata attuata nel suo comune?**

1. Non è stato possibile costituire una equipe → **D4.1**
2. L'equipe è stata costituita informalmente
3. L'equipe è stata costituita tramite accordi formali a livello Comunale
4. L'equipe è stata costituita tramite accordi formali a livello di ATS
5. Un'altra modalità

[OBBLIGATORIA]

**D3.15.1V Se è stata costituita una equipe multidisciplinare, potrebbe dirci generalmente secondo quali modalità si riunisce?**

1. Pur essendo costituita non è operativa
  2. Opera solo tramite mail, telefono o altre modalità non in presenza
  3. Con cadenza variabile, secondo il numero e la gravità dei casi
  4. Con una cadenza predeterminata
  5. Un'altra modalità
80. Non sa

## SEZIONE 4. L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

### SEZIONE 4.1. L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI: Governance, rapporti con altri enti, modalità di lavoro

**D4.1 Potrebbe dirci se l'introduzione delle misure di contrasto alla povertà, precedenti al RdC, ha prodotto cambiamenti significativi nell'organizzazione interna del lavoro?**

1. Sì, i maggiori cambiamenti sono intervenuti a seguito del SIA
  2. Sì, i maggiori cambiamenti sono intervenuti a seguito del Rel
  3. No → **D4.2**
80. Non sa

**D4.1.1V Se ha risposto affermativamente alla domanda precedente, potrebbe indicare quanto è cambiata l'organizzazione del lavoro in termini di...?**

		c1.
r1	Aumentati carichi di lavoro	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r2	Nuove metodologie di lavoro	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r3	Acquisizione di un linguaggio comune tra servizi	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r4	Chiarezza dei ruoli	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r5	Aumento del numero di risorse umane dedicate	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r6	Rapporto con una nuova tipologia di utenza	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa

**D4.2 Potrebbe dirci se l'introduzione del RdC ha prodotto cambiamenti (nuovi o ulteriori) nell'organizzazione interna del lavoro?**

1. Sì
2. No, i maggiori cambiamenti sono avvenuti con le misure precedenti → **D4.3**
3. No → **D4.3**
80. Non sa → **D4.3**

**D4.2.1V Se ha risposto affermativamente alla domanda precedente, potrebbe indicare quanto è cambiata l'organizzazione del lavoro in termini di...?**

		c1.
r1	Aumentati carichi di lavoro	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r2	Nuove metodologie di lavoro	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r3	Acquisizione di un linguaggio comune tra servizi	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r4	Chiarezza dei ruoli	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r5	Aumento del numero di risorse umane dedicate	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r6	Rapporto con una nuova tipologia di utenza	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa

**D4.3 Quali forme di gestione associata nell'erogazione dei servizi sociali è presente/utilizzata nel suo Comune?**

1. Unione dei Comuni
2. Associazione dei Comuni
3. Azienda pubblica dei servizi
4. Consorzi, aziende consortili
5. Associazione/Raggruppamento temporanea d'impresa
6. Convenzione per l'esercizio associato dei servizi
7. Comune
8. Città metropolitana
9. Nessuna di queste modalità
10. Servizio non attivo
11. Più di una modalità di gestione

**SEZIONE 4.2. MODALITA' DI LAVORO**

**D4.4 Potrebbe dirci in che termini l'obbligo di prendere in carico l'intero nucleo familiare, disposto dalla normativa Rel, ha impattato sul lavoro del servizio?**

		c1.
r1	Necessità di creare spazi adeguati allo svolgimento dei colloqui	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r2	Necessità di sviluppare nuove competenze	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r3	Esigenza di acquisire nuovi strumenti di valutazione dei bisogni	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r4	Necessità di creare nuove reti sul territorio per fornire servizi adeguati	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r5	Necessità di aumentare le conoscenze dei servizi offerti dal territorio	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa

**D4.5 Quanto ritiene che la sua organizzazione è stata in grado di gestire le diverse fasi previste dal RdC nella presa in carico dell'utenza?**

		c1.
r1	Convocazione entro 30 giorni dal riconoscimento del beneficio	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r2	Valutazione preliminare	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r3	Stipula del patto	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r4	Creazione agenda appuntamenti	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa

**SEZIONE 4.3. RAPPORTI CON ALTRI ENTI**

**D4.6 Sulla base della sua esperienza, potrebbe fornirci una valutazione rispetto alla qualità dei flussi informativi tra il suo ufficio/servizio e altri attori coinvolti nell'attuazione delle misure di contrasto alla povertà?**

		c1.Rel	c2.RdC
r1	CPI	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa
r2	INPS	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa
r3	SSC capofila	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa
r4	SSC altri comuni	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa
r5	CAF	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa	Insufficiente / Sufficiente / Buono / Ottimo / Non sa

**D4.7 Potrebbe indicarci il grado di collaborazione con i diversi attori presenti nel territorio dell'ambito in materia di contrasto alla povertà? (in caso di più di una modalità d'integrazione, selezionare dal menu a tendina quella più comune)**

		c1.
r1	Aziende Sanitarie Locali	
r2	Aziende di Servizi alla Persona (Ex IPAB)	
r3	Scuole e Università	
r4	Enti di Formazione	
r5	Centri per l'Impiego	
r6	Agenzie per il Lavoro	
r7	Altri Soggetti Accreditati ai Servizi per il Lavoro	
r8	Istituti religiosi/Enti ecclesiastici	
r9	Organizzazioni datoriali/Imprese	
r10	CAF e Patronati	
r11	Associazioni di Volontariato	
r12	Altre organizzazioni di Terzo settore	

1. Coinvolgimento sporadico e non formalizzato
2. Collaborazione strutturata e non occasionale
3. Nessuna collaborazione

80. Non sa

## SEZIONE 5. UTENTI E RELAZIONI CON L'UTENZA

### SEZIONE 5.1. UTENTI

**D5.1** Indichi il numero totale di utenti Rel che sono stati gestiti dal suo ufficio/servizio secondo la seguente articolazione:

		c1.
r1	Numero di domande Rel inoltrate all'INPS	#
r2	Utenti Rel totale	#
r3	Utenti Rel firmatari del patto di servizio	#
r4	Utenti Rel firmatari del patto di servizio che hanno trovato lavoro	#
r5	Utenti con progetti personalizzati sottoscritti	#

1. (numero) \_\_\_\_\_

999999. Non sa

**Vincolo:**  $r_1 \Rightarrow r_2 \Rightarrow r_3 \Rightarrow r_4$  e  $r_2 \Rightarrow r_5$

**D5.2** Considerando la totalità dei beneficiari Rel, saprebbe dirci quanti di loro in percentuale...?(anche approssimativamente)

		c1.
r1	Hanno seguito un corso di formazione	%
r2	Hanno svolto un tirocinio in azienda	%
r3	Hanno svolto altri tipi di tirocinio	%
r4	Hanno trovato un lavoro	%
r5	Hanno svolto attività di volontariato	%
r6	Non hanno partecipato a nessuna di queste attività	%

1. (percentuale) \_\_\_\_\_

999. Non sa

**Vincolo:**  $r_6 < r_1$  e  $r_6 < r_2$  e  $r_6 < r_3$  e  $r_6 < r_4$  e  $r_6 < r_5$

**D5.3** Rispetto ai patti attivati, che livello di disponibilità hanno mostrato i beneficiari Rel a partecipare a:

		c1
r1	Iniziative di carattere formativo	Alta / Media-Alta / Media-Bassa / Bassa / Non sa
r2	Iniziative di riqualificazione	Alta / Media-Alta / Media-Bassa / Bassa / Non sa
r3	Iniziative volte a migliorare la condizione lavorativa/occupazionale	Alta / Media-Alta / Media-Bassa / Bassa / Non sa
r4	Accettare congrue offerte di lavoro	Alta / Media-Alta / Media-Bassa / Bassa / Non sa

**D5.4** Con riguardo ai soli beneficiari del Rel, potrebbe fornirci un'approssimazione dell'utenza non già nota ai servizi sociali del suo Comune (in percentuale del totale)?

1. (percentuale) \_\_\_\_\_

999. Non sa

**D5.5 Saprebbe dirci se prima dell'avvio (o nei primi mesi) del Rel o del Rdc, il suo Comune disponeva di stime dell'utenza potenziale?**

1. Sì per entrambe le misure
2. Sì, per il Rel
3. Sì per il Rdc
4. No
  
80. Non sa

**SEZIONE 5.2. RELAZIONI CON L'UTENZA**

**D5.6 Potrebbe dirci di quanti punti di accesso Rel disponeva il suo ufficio/servizio?**

1. (numero)\_\_\_\_\_

**D5.7 Potrebbe quantificare (in mesi) l'attesa media tra il riconoscimento del Rel/RdC da parte di INPS e la presa in carico da parte dei servizi sociali del suo Comune?**

1. Rel (mesi)\_\_\_\_\_
2. RdC (mesi)\_\_\_\_\_

80. Non sa

**D5.8 Per l'elaborazione dei progetti personalizzati (Rel) e dei patti per l'inclusione (Rdc), è stata prevista una progettazione condivisa con la famiglia?**

1. Sì, per il Rel
2. Sì, per il Rdc
3. Sì, per entrambe le misure
4. No → **D6.1**

80. Non sa → **D6.1**

**D5.8.1V Se ha risposto affermativamente alla domanda precedente, potrebbe dirci in quale fase del percorso è stata coinvolta la famiglia (o si prevede di farlo per il Rdc)?**

1. In tutto il percorso
2. Solo nella fase d'avvio
3. Solo nella fase di restituzione finale
4. In un altro momento
5. Mai

80. Non sa

## SEZIONE 6. BILANCIO DELL'ESPERIENZA REI E VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA'

### D6.1 Secondo la sua percezione, nel territorio di sua competenza, in che misura il Rel ha...?

		c1.
r1	Ridotto la povertà dei nuclei beneficiari	Scala 5 punti
r2	Raggiunto la parte più povera della popolazione	Scala 5 punti
r3	Facilitato l'attivazione lavorativa	Scala 5 punti
r4	Promosso l'inclusione sociale delle famiglie sul territorio	Scala 5 punti
r5	Ridotto la dispersione scolastica	Scala 5 punti
r6	Prodotto un miglioramento in termini di qualità della vita (fiducia, felicità)	Scala 5 punti
r7	Facilitato l'accesso alle prestazioni sanitarie	Scala 5 punti
r8	Migliorato le condizioni abitative dei nuclei beneficiari	Scala 5 punti

1. Per nulla 1 \_\_\_ 5 Molto

80. Non sa

**D6.2 Vorremmo che ci aiutasse a stilare un bilancio complessivo dell'esperienza d'implementazione del Rel, indicando quali aspetti hanno manifestato le maggiori criticità e quali invece si sono rivelati una risorsa. Le chiediamo quindi di attribuire a ognuna delle seguenti voci, un punteggio da 1 a 5, dove 1 equivale a "criticità" e 5 a "risorsa":**

		c1.
<b>DOTAZIONI</b>		
r1	Sistemi informativi	Scala a 5 punti
r2	Risorse umane	Scala a 5 punti
r3	Risorse finanziarie	Scala a 5 punti
<b>ATTIVITA'</b>		
r4	Informazione al pubblico	Scala a 5 punti
r5	Accoglienza/presa in carico	Scala a 5 punti
r6	Valutazione multidimensionale e strumentazione dedicata	Scala a 5 punti
r7	Offerta integrata dei servizi	Scala a 5 punti
r8	Offerta di lavoro/formazione	Scala a 5 punti
r9	Applicazione della condizionalità	Scala a 5 punti
r10	Rispetto dei tempi e delle procedure dei progetti personalizzati	Scala a 5 punti
<b>ORGANIZZAZIONE</b>		
r11	Modello organizzativo/gestionale	Scala a 5 punti
r12	Equipe multidisciplinare	Scala a 5 punti
r13	Diversità culturali e di approccio tra diversi servizi e attori	Scala a 5 punti
<b>RAPPORTO CON I BENEFICIARI</b>		
r14	Rapporti con utenza precedentemente non nota ai servizi	Scala a 5 punti
r15	Coinvolgimento dei nuclei familiari nella costituzione dei patti	Scala a 5 punti

1. Criticità 1 \_\_\_ 5 Risorsa

80. Non sa

**D6.3 Secondo l'idea che se ne è fatto, quale di queste definizioni del Rel considera più calzante? (scegliere l'opzione che meglio riassume il proprio punto di vista)**

1. Un trasferimento monetario per i più bisognosi, supportato da servizi alla persona
2. Un pacchetto di servizi alla persona, resi più appetibili da un beneficio economico

80. Non sa

**D6.4 Le poniamo ora la stessa domanda, questa volta con riferimento al RdC. Quale di queste definizioni considera più calzante? (scegliere l'opzione che meglio riassume il proprio punto di vista)**

1. Un trasferimento monetario per i più bisognosi, supportato da servizi alla persona
2. Un pacchetto di servizi alla persona, resi più appetibili da un beneficio economico
80. Non sa

**D6.5 Secondo la sua esperienza, il fatto che gli operatori sociali possono esercitare un margine di discrezionalità nei rapporti con l'utenza (scegliere l'opzione che meglio riassume il proprio punto di vista)**

1. Umanizza il rapporto con il beneficiario
2. È una realtà ineliminabile nell'erogazione dei servizi sociali
3. Dovrebbe limitarsi a casi eccezionali (definiti nel modo più preciso possibile da regolamenti e circolari operative)
4. È un fattore di arbitrarietà, che può produrre ulteriori disuguaglianze
80. Non sa

**D6.6 Secondo la sua valutazione, il fatto che il beneficio monetario sia condizionato al rispetto dei progetti individuali... (scegliere l'opzione che meglio riassume il proprio punto di vista)**

1. È un valore aggiunto per incentivare il beneficiario ad attivarsi
2. Può rivelarsi una condizione gravosa per i nuclei familiari più fragili
80. Non sa

**D6.7 Secondo la sua esperienza, quale componente del Rel si è rivelata maggiormente in grado di soddisfarne gli obiettivi?**

1. Il beneficio economico
2. Il progetto personalizzato
80. Non sa

**D6.8 Rispetto agli obiettivi generali del Rel, come valuta l'adeguatezza del disegno della misura?**

1. Per nulla adeguato 0 \_\_\_\_\_ 10 Del tutto adeguato
80. Non sa

**D6.9 Rispetto agli obiettivi generali del RdC, come valuta l'adeguatezza del disegno della misura?**

1. Per nulla adeguato 0 \_\_\_\_\_ 10 Del tutto adeguato
80. Non sa

**D6.10 Secondo lei, quali sono gli obiettivi ultimi di una generica politica di contrasto alla povertà? (Metta le opzioni nell'ordine di priorità che meglio cattura la sua visione personale)**

		c1.
r1	Ridurre le disuguaglianze socio-economiche	
r2	Favorire l'occupazione e l'occupabilità dei beneficiari	
r3	Restituire dignità ai più svantaggiati	
r4	Restituire ai beneficiari la capacità di progettare il proprio futuro	

1. Primo posto
2. Secondo posto
3. Terzo posto
4. Quarto posto

80. Non sa

**D6.11 Alla fine del ciclo d'implementazione di una generica politica di contrasto alla povertà, quale tra questi risultati definirebbe un successo?**

*(La preghiamo di contrassegnare, senza ordinarle, le 5 opzioni che meglio catturano la sua opinione)*

1. Raggiungere il più ampio numero di potenziali beneficiari
2. Concentrare l'aiuto sui più bisognosi
3. Aiutare le famiglie ad arrivare a fine mese
4. Educare le famiglie a spendere meglio
5. Produrre un impatto sulla qualità della vita in termini di tempo libero e interazione sociale
6. Aumentare il tasso di occupazione nel territorio comunale
7. Potenziare l'offerta formativa, scolastica, extrascolastica e professionale
8. Ridurre la povertà educativa dei minori
9. Potenziare i servizi di assistenza sociale
10. Razionalizzare la spesa sociale
11. Aumentare il coinvolgimento degli attori non pubblici

80. Non sa

**Solo se D6.10<>"Non sa" e D6.11<>"Non sa"**

**D6.12 Rispetto a quanto appena indicato circa gli obiettivi e gli effetti desiderabili di una generica politica di contrasto alla povertà, come valuta l'adeguatezza del disegno del Rel?**

1. Per nulla adeguato 0 \_\_\_\_\_ 10 Del tutto adeguato

80. Non sa

**D6.13 Rispetto a quanto già indicato circa gli obiettivi e gli effetti desiderabili di una generica politica di contrasto alla povertà, come valuta l'adeguatezza del disegno del RdC?**

1. Per nulla adeguato 0 \_\_\_\_\_ 10 Del tutto adeguato

80. Non sa

**D 6.14 Ritieni che il rafforzamento dei servizi per il contrasto alla povertà, avvenuto negli anni precedenti la pandemia, abbia mitigato l'impatto sociale dell'emergenza Covid-19 sui beneficiari?**

1. Sì, i servizi sociali si sono dimostrati più pronti ad affrontare la situazione
2. Sì, ma modificando il lavoro degli operatori dei servizi sociali territoriali
3. Sì, grazie alla modifica dei flussi informativi
4. No, il rafforzamento non era sufficiente
5. No, il rafforzamento dei servizi non ha mai riguardato questa amministrazione
6. Non sa

**D 6.15 In base alla sua esperienza quanto ritiene che le misure di sostegno al reddito, durante la crisi sanitaria, hanno:**

		Reddito di Cittadinanza	Altre misure eccezionali di sostegno al reddito (bonus affitti, ecc.)
r1	Intercettato nuove povertà	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r2	Intercettato nuovi bisogni	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa
r3	Migliorato i flussi comunicativi	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa	Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto / Non sa

**Il questionario è terminato. Lei sarebbe disponibile per ulteriori approfondimenti statistici?**

1. Sì
2. No

**E sarebbe disponibile a rispondere ad un'altra intervista?**

1. Sì
2. No

**Solo se D1.2=3**

Infine, inserisca i riferimenti del Comune/Ente/Ente Capofila al quale è demandata la gestione dei servizi sociali del suo Comune.

---

---

---

---

**Se D1.2=1 o D1.2=2**

Ha osservazioni di comunicare?

---

---

---

---

**FINE DEL QUESTIONARIO**