

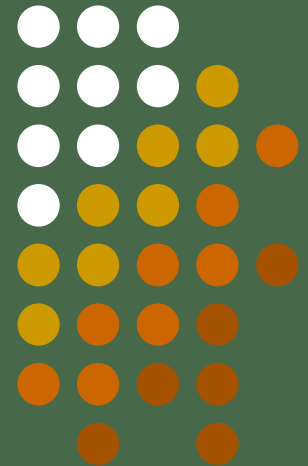
QUINDICI ANNI CON

*IL FILO DI ARIANNA*

il valore  
dell'informazione  
per l'accesso ai diritti

lorenza anfossi

Biella 15 maggio 2015





**Ogni azione della nostra vita si concretizza a partire da un bagaglio più o meno consistente di informazioni possedute e dalla qualità delle stesse.**

**maggiore è la quantità di cose che sappiamo e maggiore è la garanzia delle loro correttezza, maggiori sono le nostre possibilità di scegliere ed agire un comportamento piuttosto che un altro.**

**e questo in ogni età nonché in ogni ambito della nostra esistenza: nella vita familiare, come in quella amicale, come in quella di lavoro.**



**viviamo in un mondo che ci invade di informazioni, che ce ne rovescia addosso una quantità enorme attraverso tantissimi strumenti e fonti.**

**aumentano in continuazione capacità e strumenti messi a disposizione ed usati quasi in modo ingordo**

**senza limiti, senza freni, spesso senza accompagnamenti critici che fanno riferimento a valori**

**spesso anche con orientamenti valoriali molto confusi**



dunque si pone il problema di come collegare questa tematica dell'informazione all'esercizio di azioni veramente libere da parte delle persone.

si è **liberi** solo se si può **decidere**, si può decidere solo **se si sa**.

e soltanto se si decide davvero, si esercita la propria **responsabilità**.

agire in modo responsabile dovrebbe essere per tutti l'obiettivo da perseguire, anche in coerenza con il dettato costituzionale che invita a rimuovere gli ostacoli...(art.3)



## Art 3

*« . . . . è compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e la eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese »*



L'osservazione quotidiana sia come cittadini, sia come operatori sociali, ci dice quanto permanga, nonostante tutti i flussi informativi che ci circondano, la difficoltà di accedere alle risorse sociali.

ci dice anche quante persone non trovano soddisfazione ai propri bisogni, proprio perché non possono avere le **informazioni necessarie e giuste nel tempo utile.**

questa situazione non è però una novità dei nostri giorni, viene da lontano, anche se ci si stupisce di quanto permanga presente e potente anche oggi.

ce lo dice anche la nostra esperienza personale



Occorre ragionare a partire dall'assunto che  
l'informazione

**È UN DIRITTO**

non è un regalo che qualcuno più informato, e  
quindi con maggiore potere, porge alle persone

al contrario è il possesso delle informazioni che  
configura

**forme di POTERE**

gestite a seconda del sistema di valori di chi  
questo potere possiede



possedere le informazioni, nelle situazioni di piccole dimensioni, come in quelle di grande rilievo politico e sociale è ciò che fa la differenza tra chi sceglie liberamente e con cognizione di causa e chi non sceglie, ma accetta e si adegua a ciò che viene indicato da altri.

pensiamo al potere dei media – degli amministratori pubblici – degli operatori dei vari servizi – quindi anche di ciascuno di noi

Il dott. Cantone presidente dell'autorità anticorruzione ha dichiarato che " **la trasparenza consiste nel «far capire», bisogna dare perciò un'informazione chiara e leggibile**"





## **fornire informazioni significa perciò consentire a chi non le ha o non le sa usare l'esercizio dei propri diritti**

**alcune attenzioni da parte di chi informa:**

- ✓ **prediligere i diritti non riconosciuti o calpestati**
- ✓ **dare attenzione ai bisogni non connessi solo alla sopravvivenza**
- ✓ **tenere presente che l'avere 5 anni o 15 o 50 non è la stessa cosa**
- ✓ **che essere italiano o no, fa differenza**
- ✓ **che dare risposta oggi o domani non è lo stesso**
- ✓ **che essere noi stessi informati o no fa una grande differenza**
- ✓ **.....**



Le norme su questo tema non hanno una tradizione chiara da lungo tempo

Solo negli anni '90 del secolo scorso si è assistito all'emanazione di un insieme di provvedimenti normativi che hanno anticipato in qualche modo l'obbligatorietà dell'informazione, sancendo via via:

- il **diritto** dei cittadini all'accesso all'informazione
- la nascita di precisi **strumenti** deputati a fornire informazioni sulle attività delle pubbliche amministrazioni (ad esempio Urp)
- l'obbligatorietà per le pubbliche amministrazioni di svolgere **funzioni informative**
- il favorire **l'accesso** ai servizi attraverso la conoscenza degli stessi, ecc.

L. 142/90 – L. 241/90 – L. 150/2000 – Dlgs 502/92 – Dlgs 29/93 – Dir. PCM 27/01/94 – Decr. Min. 31/03/94 – Decr. Min. 15/10/96 – Dlgs 267/2000 – Dlgs 165/2001 – Dir. Min. Funz. Pubb. 7/2/200



occorre tuttavia constatare che fino all'emanazione della legge 328/2000

non esisteva un esplicito sostegno normativo, in qualche modo cogente almeno per le pubbliche amministrazioni, a **rendere attivo un servizio** con questi contenuti

che permettesse finalmente dopo tante fatiche di far sì che il **DIRITTO all'informazione** si incontrasse davvero con lo speculare **DOVERE di informare**



la legge 328/2000

che non a caso ha come titolo «*legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*»

afferma esplicitamente che

“il segretariato sociale **da erogarsi comunque**”  
(art. 22 comma 4) è uno dei livelli essenziali attraverso cui passa un patto di cittadinanza fondato su criteri di trasparenza, imparzialità, flessibilità, funzionalità

## la definizione ufficiale

la prima che compare in atti normativi è data dal *Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-03* collegato con la legge 328/2000



*“la funzione di segretariato sociale risponde all’esigenza primaria dei cittadini di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi,*

*di conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio in cui vivono, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita”.*



## la definizione ( segue)

*“In particolare  
l’attività di segretariato sociale è finalizzata  
a garantire:  
unitarietà di accesso, capacità di ascolto,  
funzione di orientamento,  
capacità di accompagnamento, funzione di filtro,  
funzioni di osservatorio e monitoraggio  
dei bisogni e delle risorse,  
funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti  
tra cittadino e servizi, soprattutto nella gestione  
dei tempi di attesa nell’accesso ai servizi”*



**CON QUESTO DETTATO  
SI RIMETTE SOSTANZIALMENTE IN GIOCO IL RAPPORTO**

**TRA CITTADINO E RISORSE**

**TRA CITTADINO ED ENTE PUBBLICO**

**TRA CITTADINO ED ISTITUZIONI**

**TRA CITTADINI FRUITORI ED ENTI EROGATORI**

**il tutto almeno nelle proclamazioni ufficiali**

concretamente significa che occorre mettersi nella condizione di

**raccogliere, finalizzare, diffondere notizie, facendole diventare informazioni:** anche con una funzione attiva e cioè propositiva

**conoscere le esigenze di informazione del territorio:** in quanto fortemente collegati con il contesto, sia attraverso chi ne usufruisce, sia attraverso un diretto rapporto con gli altri servizi

**aiutare chi non sa usare le informazioni:** accompagnando, mediando, sostenendo, permettendo così a tutti di fruirne

**tenere conto e dare conto dell'esistente,** della sua efficacia, dei vuoti, dei bisogni, svolgendo quindi un importante ruolo di “osservatorio”







Per dare le giuste garanzie occorre mettersi in grado di aiutare l'accesso ai servizi e ai diritti con risposte il più possibile

**esatte**  
**esaurienti e dettagliate**  
**aggiornate e verificate**  
**pertinenti, centrate sul vero bisogno**

per questo risultato le notizie devono essere “lavorate” e cioè non ribaltate così come arrivano all'operatore, ma tradotte, semplificate, interpretate, . . .

La **risposta poi deve essere personalizzata** (cioè mediata da un operatore) e riguardare servizi e risorse di rete **esistenti e fruibili** nel territorio in modo accessibile



È importante anche avere riguardo al contesto in cui le informazioni vengono fornite

La persona deve poterle ricevere in un luogo

**facilmente accessibile**

**pubblico**, nel senso di non operare discriminazioni

**gratuito**

**riservato**, tale cioè da garantire la riservatezza su quanto deve essere riferito perché la richiesta risulti chiara



Dopo il 2000 si inizia anche a ragionare su un'altra funzione essenziale assegnata dalla normativa al servizio di informazione, quella di diventare una porta unitaria di **accesso** al sistema dei servizi

cosa peraltro di difficile realizzazione nei diversi contesti istituzionali

ma che mi pare presente nella vostra esperienza caratterizzata da una attiva rete di relazioni



Nell'ottica indicata , l'informazione sui servizi è da interpretare tra le misure e le strategie mirate a favorire l'**accessibilità** e a garantire l'**equità** del sistema integrato dei servizi

la sua filosofia poggia dunque su alcuni obiettivi:

- la modificazione del rapporto cittadini-istituzioni spesso piuttosto asimmetrico
- un tipo di accoglienza con caratteristiche di professionalità e quindi la ricerca di una risposta personalizzata
- la semplificazione delle procedure di accesso ai servizi e la conseguente facilitazione all'accesso
- il potenziamento per le persone della loro possibilità/capacità di esercitare il diritto alla scelta
- la fruizione dei diritti in un clima di trasparenza
- la valutazione multidimensionale delle priorità di accesso ai servizi”

In conclusione, attraverso la funzione informativa, si costituisce un punto importante del sistema, attraverso cui



- la persona riceve un **aiuto “competente”** alla lettura del proprio bisogno
- le si garantisce, quando ne ricorrano le condizioni, l’**accesso prioritario** previsto dalla legge
- la si orienta verso la **risorsa più idonea**, esercitando il ruolo di filtro, anche per una eventuale presa in carico
- si rende concreta la capacità della persona di **soddisfare un bisogno**



Mi piace notare che i modelli realizzati in concreto e analizzati, differiscono spesso sulle questioni organizzative, sulle eventuali collocazioni istituzionali, ma dimostrano **grande convergenza su questioni importanti** e fondamentali:

- il valore dell'informazione per l'esercizio del **diritto di scelta**, per lo sviluppo delle **capacità critiche** e per il contributo a **processi di partecipazione** che conseguono all'essere informati
- l'utilità dell'individuare su un territorio definito **un unico punto**, anche fisico, a cui accedere per conoscere le risorse e il modo di accedervi
- la necessità di rendere comprensibili i **linguaggi complessi** della burocrazia e della legislazione
- l'importanza di **guidare** correttamente **l'accesso** alle risorse sociali
- la tutela formale di un diritto e il dovere di rendere **meno eclatanti** e umilianti **le diversità nell'accesso**, dovute ad una minore capacità individuale di autogestione



Gabriel Garcia Marquez nel suo  
testamento afferma

**Ho imparato che un uomo ha il  
diritto di guardarne un altro in  
basso, solo quando bisogna  
aiutarlo ad alzarsi**