

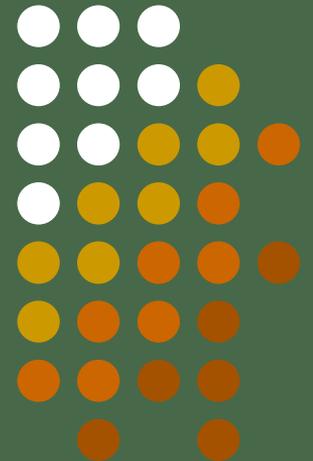
QUINDICI ANNI CON

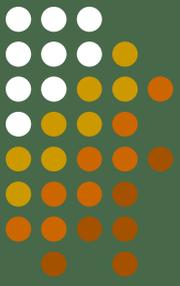
IL FILO DI ARIANNA

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.

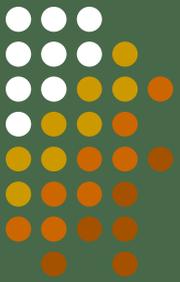


viviamo in un mondo che ci invade di informazioni, che ce ne rovescia addosso una quantità enorme attraverso tantissimi strumenti e fonti.

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

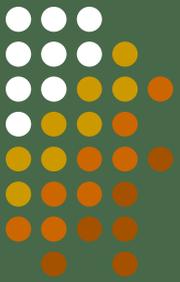


dunque si pone il problema di come collegare questa tematica dell'informazione all'esercizio di azioni veramente libere da parte delle persone.

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

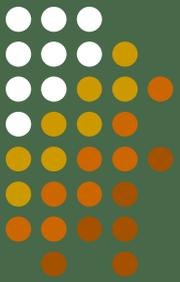
e soltanto se si decide davvero, si esercita la propria **responsabilità**.

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 »

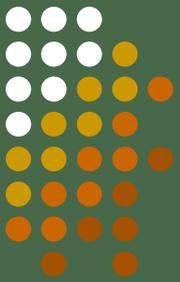


L'osservazione quotidiana sia come cittadini, sia come operatori sociali, ci dice quanto permanga, nonostante tutti i flussi informativi che ci circondano, la difficoltà di accedere alle risorse sociali.

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

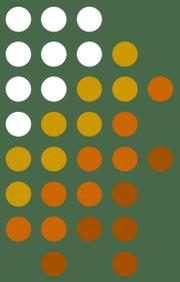
È UN DIRITTO

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

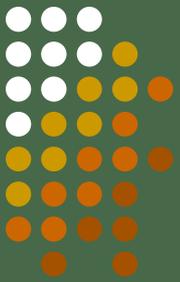
gestite a seconda del sistema di valori di chi
questo potere possiede



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

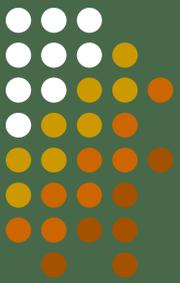
Il dott. Cantone presidente dell'autorità anticorruzione ha dichiarato che " **la trasparenza consiste nel «far capire», bisogna dare perciò un'informazione chiara e leggibile**"



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**
- ✓ **.....**

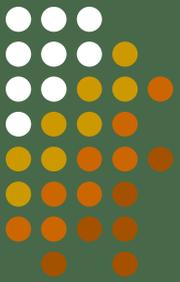


Le norme su questo tema non hanno una tradizione chiara da lungo tempo

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.

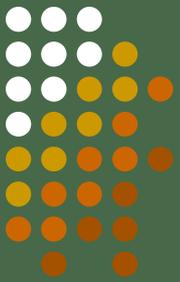
L. 142/90 – L. 241/90 – L. 150/2000 – Dlgs 502/92 – Dlgs 29/93 – Dir. PCM 27/01/94 – Decr. Min. 31/03/94 – Decr. Min. 15/10/96 – Dlgs 267/2000 – Dlgs 165/2001 – Dir. Min. Funz. Pubb. 7/2/200



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

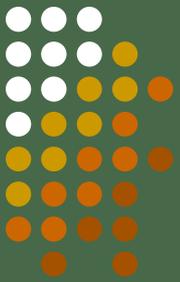
che non a caso ha come titolo «*legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*»

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

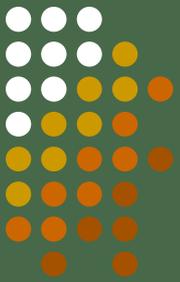
la definizione ufficiale

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



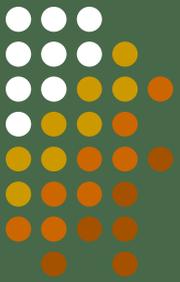
“la funzione di segretariato sociale risponde all’esigenza primaria dei cittadini di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi,

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

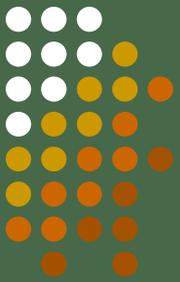
concretamente significa che occorre mettersi nella condizione di

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

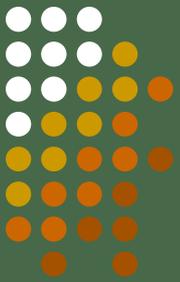
La persona deve poterle ricevere in un luogo

facilmente accessibile

pubblico, nel senso di non operare discriminazioni

gratuito

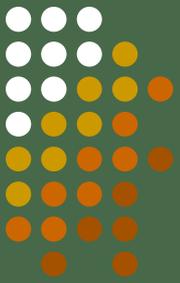
riservato, tale cioè da garantire la riservatezza su quanto deve essere riferito perché la richiesta risulti chiara



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

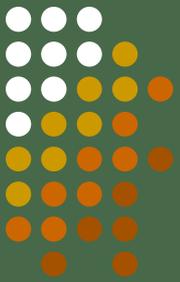


- la persona riceve un **aiuto “competente”** alla lettura del proprio bisogno
- le si garantisce, quando ne ricorrano le condizioni, l’**accesso prioritario** previsto dalla legge
- la si orienta verso la **risorsa più idonea**, esercitando il ruolo di filtro, anche per una eventuale presa in carico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