

Per un coordinamento degli “Sportelli per la Famiglia” degli Ambiti Territoriali Sociali

*(Legge Regionale 28 maggio 2020, numero 20 “Interventi a sostegno della famiglia e della natalità”,
Articolo 21 Sportelli per la Famiglia)*

Sommario

1.	Lo Sportello per la Famiglia.	2
2.	Le funzioni dello Sportello per la Famiglia.	3
3.	Le forme di realizzazione dello Sportello per la Famiglia.	6
4.	Il Referente dello Sportello per la Famiglia.	6
5.	Monitoraggio delle attività dello Sportello per la Famiglia.	7
6.	Coordinamento territoriale.	9

1. Lo Sportello per la Famiglia.

Lo Sportello per la Famiglia ha origine dalla sperimentazione avviata con la deliberazione numero 1247 del 1 agosto 2016 della Giunta Regionale, che ha coinvolto 31 Comuni, poi proseguita, sulla base di quanto previsto dalla deliberazione numero 1367 del 23 settembre 2019 della Giunta Regionale, con la partecipazione di 26 Comuni e la realizzazione di una collaborazione con ANCI Veneto per lo svolgimento di compiti di gestione e di sostegno del progetto nel territorio regionale.

Tale collaborazione si è concretizzata nel supporto ai territori, nella definizione di strumenti di rilevazione e valutazione degli esiti (in termini di prodotto e di processo), nel monitoraggio e nell'elaborazione dei risultati delle attività progettuali.

Con l'approvazione della Legge Regionale numero 20 del 28 maggio 2020 “Interventi a sostegno della natalità e della famiglia”, lo Sportello per la Famiglia ha ricevuto una formale statuizione normativa. Infatti, l'*Art. 21 – Sportelli per la Famiglia* recita:

- “1. I comuni, in forma singola o associata, attivano gli sportelli per la famiglia, che assicurano attività di supporto per agevolare la conoscenza delle norme e dei provvedimenti nazionali, regionali e locali in materia di politiche familiari e di accesso ai servizi rivolti ai nuclei familiari.
2. Gli enti di cui al comma 1 collaborano con la Giunta regionale, per l'individuazione di forme di coordinamento tra gli sportelli per la famiglia e i servizi regionali, provinciali, comunali, delle aziende ULSS e degli altri enti pubblici che svolgono attività d'interesse per i nuclei familiari, al fine di fornire un supporto complessivo alla famiglia.
3. La Giunta regionale stabilisce le forme di coordinamento tra i servizi regionali di cui al comma 2 e gli sportelli di cui al comma 1”.

Per l'avvio della sua implementazione, la Regione del Veneto, con la deliberazione numero 1305 dell'8 settembre 2020 della Giunta Regionale, ha previsto un sostegno economico destinato ai 21 “Ambiti Territoriali Sociali” (ATS)¹ della Regione del Veneto per l'attivazione ed il consolidamento degli Sportelli per la Famiglia, nelle more della definizione delle forme di coordinamento tra i servizi territoriali, gli Sportelli per la Famiglia e le strutture regionali.

Tale sostegno poteva concretizzarsi, in un'ottica di sussidiarietà verticale, in differenti modalità: infatti, gli ATS hanno avuto la possibilità di valutare la creazione di uno o più sportelli per i Comuni del proprio territorio, scegliendo la forma fisica, virtuale o quella fisico-virtuale.

Dalla rilevazione sulle attività dello Sportello per la Famiglia, sono emerse una serie di riflessioni, che possono rappresentare utili spunti per lo sviluppo organizzativo delle attività:

1. per come si sono strutturati nel corso del tempo, gli Sportelli per la Famiglia rappresentano un servizio di facile accesso per tutta la popolazione e l'abbinamento tra “luogo fisico” e “online” (si veda oltre) risulta essere la modalità ottimale di offerta, garantendo parità di accesso per le famiglie con genitori lavoratori, anziani e persone con scarsa alfabetizzazione tecnologica;
2. gli Sportelli per la Famiglia si possono organizzare in funzione delle necessità e dei bisogni del proprio territorio: la pandemia di “Coronavirus 2 da sindrome respiratoria acuta grave” - SARS-CoV-2, (dichiarata “emergenza sanitaria pubblica di interesse internazionale” il 30 gennaio 2020 dall'Organizzazione mondiale della sanità e fino al 5 maggio 2023) ha indotto a sviluppare ulteriormente le attività, attivando la figura del “mediatore linguistico-culturale” e la produzione di materiale informativo in più lingue;
3. i referenti degli Sportelli per la Famiglia valutano positivamente il servizio ed auspicano la possibilità di un ampliamento degli ambiti di intervento.

Con la deliberazione numero 1313 del 28 settembre 2021 della Giunta Regionale, è stato previsto un nuovo finanziamento agli ATS, col fine di dare piena attuazione operativa allo Sportello per la Famiglia.

¹ Legge Regionale 4 aprile 2024, n. 9 “Assetto organizzativo e pianificatorio degli interventi e dei servizi sociali”.

Con la deliberazione numero 111 del 26 luglio 2022 del Consiglio Regionale, la Regione ha approvato il “Programma 2022-2024 degli interventi della Regione del Veneto a favore della famiglia”, il quale, per l’anno 2022, ha previsto lo “Sviluppo del coordinamento dello *Sportello per la Famiglia* del Comune e i servizi del territorio che svolgono attività d’interesse per i nuclei familiari (art. 21)”.

A tal fine, l’Amministrazione Regionale ha stabilito:

- il sostegno dello “Sportello per la Famiglia” attivato da parte dei Comuni, con la definizione di un’impostazione organizzativa tesa al raggiungimento di livelli omogenei di intervento nel territorio regionale;
- il coordinamento dello “Sportello per la Famiglia” con i servizi del territorio preposti ad erogare interventi a chi ha una famiglia o desidera costituirne una.

In attuazione del “Programma 2022-2024 degli interventi della Regione del Veneto a favore della famiglia”, la deliberazione numero 1242 del 10 ottobre 2022 della Giunta Regionale ha programmato uno stanziamento, portando a euro 2.591.629,26 i trasferimenti complessivi operati sin dal 2016:

Anno	Deliberazione di Giunta Regionale (numero e data)	Finanziamento
2016	1247 del 1 agosto 2016	591.629,26
2019	1367 del 23 settembre 2019	500.000,00
2020	1305 dell’8 settembre 2020	500.000,00
2021	1313 del 28 settembre 2021	500.000,00
2022	1242 del 10 ottobre 2022	500.000,00
Totale		2.591.629,26

A fronte dell’evoluzione della progettualità avviata nel 2016, qui s’intende:

1. presentare finalità, attività, forme di implementazione e di monitoraggio tipiche dello “Sportello per la Famiglia”, delineandone il quadro del coordinamento;
2. fornire gli elementi chiave per promuovere livelli omogenei di intervento nel territorio regionale ed un’adeguata possibilità di confronto, in un’ottica di diffusione delle migliori pratiche rilevate.

2. Le funzioni dello Sportello per la Famiglia.

Lo Sportello per la Famiglia assolve, principalmente, alle seguenti funzioni:

1. diffusione, a favore delle famiglie e delle persone interessate a costituirne una, di informazioni relative ai servizi, agli interventi e alle opportunità del territorio per tutti gli ambiti di interesse per la famiglia: relazione di coppia, gestione/educazione/cura dei figli, necessità di assistenza di familiari/congiunti anziani o persone con disabilità, agevolazioni esistenti. A titolo di esempio, lo Sportello per la Famiglia fornisce e diffonde informazioni, orienta ed eroga consulenza rispetto:
 - a. ai servizi sanitari e sociali (servizi per l’infanzia, per la famiglia, per persone con disabilità, per persone anziane);
 - b. alla scuola (di ogni ordine e grado), alle opportunità di formazione professionale e ai macro-percorsi universitari (ambito umanistico, tecnico-scientifico eccetera);
 - c. alle opportunità (anche d’impiego), alle iniziative, agli avvisi di finanziamento, alle agevolazioni economiche e alle scadenze fiscali;
2. ascolto del bisogno espresso dalle famiglie-utenti ed orientamento ai servizi più appropriati del territorio, erogati da istituzioni pubbliche o private prive di fine di lucro, in grado di offrire il sostegno necessario alla famiglia, con particolare riguardo agli aspetti sociali, psicologici e legali. L’orientamento ai servizi del territorio può includere forme di affiancamento all’utenza nel primo contatto-accesso ai servizi ai quali vengono indirizzati.

I servizi possono essere inquadrati come “relazioni che producono relazioni”, infatti l’obiettivo dei servizi erogati è quello di produrre effetti di carattere sociale. Entro questa definizione, lo Sportello per

la Famiglia è definibile come un processo di “co-produzione”, dove viene enfatizzata la dimensione sociale degli interventi, poiché attraverso le interazioni sociali si generano e rigenerano legami e contatti sociali. Da questo punto di vista, lo Sportello per la Famiglia concorre ad aumentare il “capitale sociale”, in quanto possono portare alla formazione di nuove collaborazioni e relazioni.

Lo Sportello per la Famiglia opera in modo sinergico ed integrato con le azioni denominate “Registro regionale degli assistenti familiari” e “Sportelli per l’assistenza familiare”, di cui alla Legge Regionale 17 ottobre 2017, numero 38 recante “Norme per il sostegno delle famiglie e delle persone anziane, disabili, in condizioni di fragilità o non autosufficienza, per la qualificazione e il sostegno degli assistenti familiari” (rispettivamente articolo 7 e 8). Gli “Sportelli per l’assistenza familiare” puntano ad offrire servizi qualificati di informazione, orientamento e supporto alle famiglie/persone con bisogni e necessità nell’ambito dell’anzianità, disabilità, condizioni di fragilità e non autosufficienza, ai fini, in particolare, di facilitare l’incontro tra “domanda” (esigenze delle famiglie/persone) ed “offerta” (disponibilità, formazione ed esperienza dei lavoratori, attingendo anche al registro regionale degli assistenti familiari²), nella prospettiva di favorire la personalizzazione, l’adeguatezza e la continuità nel tempo delle soluzioni in relazione ai bisogni, al progetto personale e al contesto di vita. Ne consegue la necessaria conoscenza del tema da parte degli operatori e referenti dello Sportello per la Famiglia.

Il Decreto-Legislativo 15 settembre 2017, numero 147 recante “Disposizioni per l’introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà”, all’articolo 21, stabilisce l’istituzione della “Rete della protezione e dell’inclusione sociale”, governance incardinata presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali per definire le linee-guida per gli interventi in ambito sociale su tutto il territorio nazionale e favorire un’omogeneità territoriale nella loro attuazione.

Il 5 maggio 2025 è stato registrato dalla Corte dei Conti il Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze del 2 aprile 2025, con il quale viene adottato il “Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali per il triennio 2024-2026”, definito dalla Rete e approvato nella seduta della Conferenza Unificata del 6 marzo 2025.

In esso viene previsto il “Punto Unico di Accesso” (PUA), inteso come modello organizzativo finalizzato al benessere della persona ed orientato ai bisogni dell’individuo.

Il “PUA” si colloca nell’ambito del “welfare d’accesso di comunità”, area alla quale sono associati, nei diversi contesti locali, servizi definiti in vario modo (“segretariato sociale”, “sportello sociale”), di cui il “Punto Unico di Accesso” rappresenta uno stadio più evoluto. Il segretariato sociale si distingue per essere un servizio a vocazione universale contraddistinto per l’accoglienza dei cittadini che necessitano di una forma di aiuto e di assistenza, attraverso l’ascolto attivo ed empatico delle loro richieste. Il servizio svolto dallo Sportello per la Famiglia, in linea con il principio del “social care”, è fondato sulla relazione fra la persona e il professionista, il cui interesse primario è rivolto al benessere globale e alla promozione della liberazione ed emancipazione delle persone. Infatti, esso si pone anche come modello organizzativo finalizzato al benessere della persona, dove il termine “unico” dell’acronimo “PUA” non assume il significato di “esclusivo”, ma di “unitario”. In altri termini, il “PUA” deve essere inteso non solo come luogo fisico ma anche come modalità organizzativa, come approccio multi-professionale ed integrato ai problemi del cittadino e di interfaccia con la rete dei servizi. Da questo punto di vista, il “PUA” è il luogo dell’accoglienza sociale e socio-sanitaria, “porta di accesso” alla rete dei servizi e delle risorse territoriali e modalità organizzativa dei servizi di accoglienza ed orientamento tra Comune/ATS e Distretto ASL, finalizzato ad avviare percorsi di risposta appropriati ai bisogni della persona, superando la settorializzazione degli interventi e favorendo l’accesso integrato ai servizi, in particolare per coloro che richiedono interventi di natura sociale e/o socio-sanitaria.

² Il Registro regionale degli assistenti familiari è finalizzato a garantire il possesso di attestazioni delle competenze conseguite attraverso percorsi qualificati da parte dell’assistente medesimo, prevedendo i requisiti al fine di definire e riconoscere le conoscenze e competenze ed esperienze necessarie per lo svolgimento dei compiti e delle attività previste dalla Legge.

Sebbene a livello nazionale lo sviluppo dei “PUA” sia stato assicurato in modo prioritario nell’ambito dei servizi socio-sanitari rivolti alla non-autosufficienza e alla disabilità, sempre di più, negli ultimi anni, i “PUA” estendono la propria competenza anche all’ambito dei servizi rivolti all’inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità.

In base al “Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali per il triennio 2024-2026”, il “PUA” persegue diversi obiettivi:

1. promuovere, agevolare e semplificare il primo accesso ai servizi sociali e socio-sanitari, favorendo l’integrazione dei servizi sociali con quelli sanitari, in un’ottica di integrazione (o valorizzandola, ove già esistente); la caratterizzazione sociale di sportelli informativi e di orientamento va intesa come ampliamento delle informazioni non solo alla materia sociale ma alle opportunità inclusive e di partecipazione che la comunità locale esprime;
2. orientare le persone e le famiglie sui diritti alle prestazioni sociali e socio-sanitarie, in una logica di continuità assistenziale e sulle modalità di accesso;
3. garantire un accesso unitario, superando la differenziazione dei diversi punti d’accesso, anche valorizzando l’apporto delle nuove tecnologie e degli obiettivi di digitalizzazione ed interoperabilità dei diversi sistemi informatici;
4. assicurare e rafforzare l’integrazione tra il sistema dei servizi sociali ed il sistema sociosanitario, del lavoro e della formazione, assicurando sia il livello dell’accesso che della successiva presa in carico multidisciplinare;
5. promuovere la semplificazione e l’uniformità delle procedure, l’unicità del trattamento dei dati e la garanzia della presa in carico “globale” della persona da parte dei Comuni/ATS e delle Aziende Sanitarie, con particolare attenzione ai servizi di supporto alla domiciliarità dell’assistenza.

In un’ottica di integrazione socio-sanitaria, lo Sportello per la Famiglia opera in una logica di “PUA” all’interno della cornice degli interventi e dei servizi indicati nel locale “Piano di zona dei servizi sociali”³. Inoltre, considerato che i servizi erogati sono rivolti alla persona, essi costituiscono una

³ Legge Regionale 14 settembre 1994, n. 56 “Norme e principi per il riordino del servizio sanitario regionale in attuazione del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 ‘Riordino della disciplina in materia sanitaria così come modificato dal decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517”

Articolo 8 Delega dei servizi socio-assistenziali e piani di zona dei servizi sociali.

Comma 2: “La Regione persegue altresì l’integrazione delle attività svolte da soggetti pubblici e privati sia all’interno del comune sia a livello intercomunale in ambiti territoriali corrispondenti a quelli definiti per le nuove Unità locali socio-sanitarie. Il principale strumento di integrazione, per tale finalità, è rappresentato dai piani di zona dei servizi sociali che vengono elaborati ed approvati dal sindaco, qualora l’ambito territoriale dell’Unità locale socio-sanitaria coincida con quello del comune o dalla conferenza dei sindaci, con le modalità previste dal piano socio-sanitario regionale”.

Legge Regionale 4 aprile 2024, n. 9 “Assetto organizzativo e pianificatorio degli interventi e dei servizi sociali”

Art. 13 - Il Piano di Zona.

1. Il Piano di Zona di cui all’articolo 19 della Legge 8 novembre 2000, n. 328, è lo strumento fondamentale redatto in conformità alle previsioni del Piano regionale degli interventi e servizi sociali di cui all’articolo 12, secondo le linee guida approvate dalla Giunta regionale.
2. Il Piano di Zona è coordinato con la programmazione dei settori di cui all’articolo 1, comma 3. Nel Piano di Zona è prevista una specifica sezione recante le azioni programmate in materia di integrazione socio-sanitaria, regolate con atto di intesa tra gli ATS e l’Azienda ULSS di riferimento.
3. Al fine di assicurare l’integrazione socio-sanitaria, l’Azienda ULSS recepisce la sezione recante l’integrazione socio-sanitaria, di cui al comma 2, nel proprio Piano attuativo locale e nei Programmi delle Attività territoriali.
4. Nel processo di costruzione del Piano di Zona è assicurata la partecipazione dei soggetti di cui all’articolo 7, anche attraverso i procedimenti di co-programmazione e co-progettazione previsti ai sensi dell’articolo 55 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117.
5. Il Piano di Zona è approvato dal Comitato dei Sindaci di Ambito mediante accordo di programma, previa consultazione della Rete territoriale per la gestione associata e l’inclusione sociale, di cui all’articolo 15. L’accordo di programma è sottoscritto dai Sindaci dei Comuni dell’ATS di appartenenza. Aderiscono all’accordo di programma il Direttore Generale dell’Azienda ULSS o suo delegato per la sezione di cui al comma 2. Il Piano di Zona è inviato alla struttura regionale competente per il visto di congruità rispetto alla programmazione regionale.

particolare fattispecie di attività di servizio: il fatto che la loro realizzazione implichii un contatto diretto e costante tra erogatore e beneficiario porta a definirli servizi ad alta intensità; questo significa che ogni attività di servizio alla persona va considerata come una esperienza unica e particolare che produce esiti diversi a seconda delle caratteristiche e delle esigenze del beneficiario.

3. Le forme di realizzazione dello Sportello per la Famiglia.

Le modalità di realizzazione dello Sportello per la Famiglia possono includere un luogo fisico nel quale la popolazione può avere accesso oppure un luogo virtuale. Esempi di quest'ultimo sono:

- un website appositamente dedicato oppure una sezione tematica all'interno del sito-web comunale;
- un'applicazione per smartphone, per la prenotazione di appuntamenti con gli uffici (comunali, dell'Aulss eccetera), con sezioni informative suddivise per aree e tematiche, funzione "calendario" e "promemoria" per eventi, iniziative o scadenze di agevolazioni;
- una chat bot (assistente virtuale che risponde alle domande-richieste dell'utenza);
- uno sportello a distanza, per stabilire un contatto con l'utenza mediante chiamata oppure posta elettronica o video-chiamate;
- una newsletter;
- un servizio di messaggistica istantanea.

Le due macro-forme di Sportello (fisico e virtuale) non si escludono a vicenda e possono essere implementate in modo congiunto ed integrato.

4. Il Referente dello Sportello per la Famiglia.

Per la realizzazione delle finalità e delle attività dello Sportello per la Famiglia e per una corretta gestione del coordinamento, è fondamentale che sia garantita la presenza di una figura di riferimento del servizio, individuata nel "Referente dello Sportello per la Famiglia".

Questa figura provvede a:

1. interfacciarsi con i servizi sanitari, sociali, socio-sanitari, pubblici e privati (autorizzati ai sensi della normativa vigente) del territorio;
2. raccogliere, fare sintesi e diffondere, con chiarezza, informazioni, iniziative, agevolazioni, opportunità su temi inerenti alla famiglia, fornendo supporto alle famiglie nell'accesso e nell'esercizio dei loro diritti e promuovendo, in linea generale, il benessere familiare;
3. aggiornare costantemente le banche-dati di utilità per le famiglie e per le persone interessate a costituirne una;
4. produrre apposito materiale esplicativo, informativo, divulgativo, in forma cartacea o "on web";
5. partecipare alle attività di coordinamento.

Il "Referente dello Sportello per la Famiglia" realizza le azioni necessarie per un'integrazione tra servizi a livello territoriale, operando in un'ottica di rete e di sussidiarietà verticale ed orizzontale.

In tal senso, il primo riferimento territoriale consiste nell'ATS, organizzato in modo tale da garantire il coordinamento intercomunale e lo svolgimento di compiti tecnico-amministrativi e programmati, che si traducono in particolare in:

1. supporto tecnico-metodologico e organizzativo per l'elaborazione della pianificazione zonale e di altri atti programmati afferenti alle politiche sociali;

6. Il Piano di Zona ha durata triennale e conserva efficacia fino all'adozione di quello successivo.

2. erogazione di interventi e servizi sociali attribuiti alla competenza dell'ATS;
3. gestione e rendicontazione delle risorse finanziarie attribuite all'ATS, anche per soddisfare i debiti informativi nazionali e regionali.

Lo Sportello per la Famiglia opera in modo coerente ed integrato con gli ATS: da ciò consegue la necessità e la rilevanza di perseguire e sviluppare l'integrazione, il confronto e il coordinamento tra gli stessi, mirando ad una migliore efficacia ed efficienza di intervento.

All'interno del coordinamento e della integrazione a livello di ATS e dei Comuni del territorio, è fondamentale anche l'integrazione e il coordinamento con tutti gli altri servizi pubblici, del privato sociale autorizzato ed accreditato, operanti nel sistema integrato dei servizi socio-sanitari.

A tal fine, il “Referente dello Sportello per la Famiglia”:

1. stabilisce relazioni, interagisce e si confronta con tutti i servizi del territorio, integrandosi, nel territorio di riferimento, all'interno della rete di servizi sanitari, sociali, socio-assistenziali, delle plurime realtà che compongono l'ambito del Terzo Settore, ma anche con il settore privato e gli enti e organismi che prevedono agevolazioni, servizi e azioni a favore delle famiglie;
2. si mobilita nel ricercare la collaborazione degli altri servizi, presentando le finalità, gli ambiti di intervento e le azioni proprie dello Sportello per la Famiglia;
3. chiede la disponibilità dei servizi a comunicare informazioni e novità rilevanti che hanno risvolti sull'azione di informazione realizzata dallo Sportello per la Famiglia;
4. svolge un'azione di sintesi, per rendere accessibili e comprensibili alle famiglie e alla popolazione tutte le informazioni a disposizione dello Sportello per la Famiglia;
5. rappresenta una figura-parte della rete, elemento di interconnessione tra i servizi del territorio, oltre che con le realtà del Terzo Settore, consentendo l'innalzamento, in questo modo, della qualità dei servizi offerti alla cittadinanza, in un'ottica di circolarità, sussidiarietà e integrazione delle informazioni e degli interventi;
6. conosce le attività, i progetti e i servizi presentati e articolati all'interno del locale “Piano di Zona dei servizi sociali”.

Per un'impostazione organizzativa minima, si rileva che lo Sportello per la Famiglia:

1. prevede più operatori per ciascun Sportello per la Famiglia, per garantire la continuità del servizio pubblico;
2. relativamente alla sola modalità “fisica”, ha un’apertura media del servizio di 4 giorni a settimana.

5. Monitoraggio delle attività dello Sportello per la Famiglia.

Lo Sportello per la Famiglia, in qualsiasi forma sia costituito e implementato (fisico-virtuale, all'interno di un solo Comune per più territori comunali associati o in più Comuni), si dota di modalità e strumenti ritenuti idonei per il monitoraggio dell'utenza e della domanda.

Dalla ricognizione effettuata nel territorio regionale:

1. i monitoraggi più frequenti avvengono tramite formulari di applicazioni-web da compilare per ogni utente oppure check-list per ogni richiesta dal territorio o rilevazione periodica;
2. un breve elenco di macro-categorie di necessaria rilevazione comprende:
 1. il totale dell'utenza effettiva (numero di persone);
 2. il totale dei contatti (ogni persona può richiedere più contatti);
 3. le tipologie di utenza (singolo, coppia, famiglia, chi del nucleo si rivolge al servizio eccetera);
 4. i motivi di accesso - aree di accesso (scuola – casa – sostegno economico – assistenza anziani, consulenza legale eccetera);
 5. le attività promozionali realizzate (locandine, eventi, convegni eccetera);
 6. le relazioni attive con i servizi del territorio (coordinamento e integrazione);

7. la valutazione qualitativa o di processo circa il funzionamento dello Sportello per la Famiglia, evidenziando aspetti positivi ed aspetti negativi.

Fac-simile della tabella per monitoraggio funzionamento dello Sportello per la Famiglia⁴

Tipologia dello Sportello per la Famiglia ⁵	
<input type="checkbox"/> Luogo fisico <input type="checkbox"/> Application for smartphone <input type="checkbox"/> Sito web <input type="checkbox"/> Chat bot - assistente virtuale <input type="checkbox"/> Newsletter via mail <input type="checkbox"/> Messaggistica istantanea <input type="checkbox"/> Altro ⁶ :	
Operatori e ruolo	
Numero	Ruolo
1	Referente
...	...
Numero di giorni di aperture al mese:	
Numero complessivo di utenti (ogni persona = utente; in caso di coppia = 2):	
Numero complessivo di contatti (mail/telefonate/videochiamate/chat):	
Area di accesso ⁷	Motivi dell'accesso ⁹
<input type="checkbox"/> Area relativa alla coppia <input type="checkbox"/> Area servizi figli 0-6 anni <input type="checkbox"/> Area servizi figli 6+ <input type="checkbox"/> Area agevolazioni figli 0-6 <input type="checkbox"/> Area agevolazioni figli 6+ <input type="checkbox"/> Area familiari con necessità di assistenza (disabilità; non autosufficienza) <input type="checkbox"/> Area servizi opportunità per persone anziane <input type="checkbox"/> Area legale <input type="checkbox"/> Area casa <input type="checkbox"/> Area lavoro <input type="checkbox"/> Altro ⁸ :	<input type="checkbox"/> Aspetti-questioni scolastiche, educative, universitarie del figlio <input type="checkbox"/> Problematiche evolutive del bambino <input type="checkbox"/> Coppia con problematiche di coppia <input type="checkbox"/> Singolo con fatiche relazionali di coppia <input type="checkbox"/> Gestione di familiari non autosufficienti/ parzialmente non autosufficienti / persone con disabilità <input type="checkbox"/> Sostegno o agevolazioni economiche <input type="checkbox"/> Integrazione abitativa <input type="checkbox"/> Consulenza legale <input type="checkbox"/> Socializzazione o attività ricreative, per il tempo libero (soggiorni climatici anziani, centri estivi, dopo scuola, orti sociali eccetera) <input type="checkbox"/> Ricerca del lavoro <input type="checkbox"/> Altro ¹⁰ :

4 Con possibilità di integrazione e personalizzazione sulla base delle peculiarità dello Sportello per la Famiglia gestito.

5 Apporre una crocetta sulle modalità corrispondenti al proprio Sportello per la Famiglia.

6 Da specificare.

7 Apporre una crocetta su quelle in cui si è operato effettivamente.

8 Da specificare.

9 Apporre una crocetta su quelli effettivamente riscontrati.

10 Da specificare.

Attività e modalità di promozione dello Sportello e delle iniziative¹¹

- Incontri presso istituzioni pubbliche e private del territorio
- Manifestazioni, incontri a tema aperti alla cittadinanza
- Comunicazioni stampa
- Pagine tematiche nei social network / newsletter aggiornamenti
- Gruppi di discussione (reali/ virtuali)
- Brochure-locandine (formato cartaceo / elettronico) lingua italiana e/o in lingue straniere
- Altro¹²:

Integrazione con i servizi del territorio e coordinamento¹³

Valutazione dello Sportello per la Famiglia

Aspetti positivi	Aspetti critici da attenzionare e sui quali intervenire
1.	1.

6. Coordinamento territoriale.

Il coordinamento degli Sportelli per la Famiglia si realizza:

1. ad un primo livello, con le azioni imputate al “Referente dello Sportello per la Famiglia”, identificabili nelle relazioni, integrazioni e collaborazioni da implementare con tutti i soggetti della rete dei servizi territoriali, principalmente quelli ricompresi nell’ATS di riferimento;
2. ad un secondo livello, la Regione del Veneto, anche su impulso della “Cabina di Regia per la Famiglia” (di cui alla Legge Regionale 28 maggio 2020, numero 20, articolo 5¹⁴), potrà operare

11 Apporre una crocetta su quelli effettivamente riscontrati.

12 Da specificare.

13 Da descrivere e valutare sinteticamente.

¹⁴ Art. 5 Cabina di regia per la famiglia.

1. È istituita la Cabina di regia per la famiglia al fine di agevolare i territori al monitoraggio, alla verifica e alla valutazione degli effetti prodotti dagli interventi previsti dal programma triennale degli interventi di cui all'articolo 4.

azioni di coordinamento degli Sportelli per la Famiglia, richiedendo l'invio dei dati relativi al funzionamento degli Sportelli, così da implementare il monitoraggio, la verifica e la valutazione degli effetti prodotti dagli interventi previsti nell'ambito degli interventi destinati alla famiglia¹⁵.

Con l'obiettivo di favorire livelli omogenei di intervento e nell'ottica di confronto e di coordinamento, le informazioni, comunicazioni e le relazioni di interesse comune agli Sportelli per la Famiglia potranno essere pubblicate nell'apposita sezione tematica del website istituzionale della Regione del Veneto: www.regione.veneto.it/web/sociale/famiglia-minori-giovani-serviziocivile.

Il coordinamento regionale potrà avvenire anche attraverso le risposte alle richieste di confronto, di aggiornamento e di comunicazione con l'Ufficio preposto:

- denominazione: Regione del Veneto, Direzione Servizi Sociali, Unità Organizzativa Famiglia, Minori, Giovani e Servizio Civile, Rio Novo – Dorsoduro, 3493 - 30123 Venezia;
- e-mail: famigliaminorigiovani@regione.veneto.it;
- pec: servizi.sociali@pec.regione.veneto.it.

2. Fanno parte della Cabina di regia:

- a) l'assessore regionale alle politiche sociali che la presiede, o un suo delegato;
- b) gli assessori regionali competenti per le materie previste dal programma, o loro delegati;
- c) il dirigente della struttura della Giunta regionale competente in materia di servizi sociali, o un suo delegato;
- d) due rappresentanti dell'Associazione nazionale comuni d'Italia (ANCI) Veneto;
- e) due direttori dei servizi socio-sanitari delle aziende ULSS;
- f) cinque rappresentanti degli organismi di rappresentanza delle famiglie del territorio regionale, individuati dalla struttura della Giunta regionale competente in materia di servizi sociali.

3. La segreteria della Cabina di regia è assicurata da un funzionario della struttura della Giunta regionale competente in materia di servizi sociali.

4. La Cabina di regia è istituita dalla Giunta regionale prima della stesura e dell'adozione del programma triennale di cui all'articolo 4. I suoi membri rimangono in carica per tutta la durata del programma e possono essere riconfermati per non più di due mandati consecutivi.

5. La partecipazione alle sedute è gratuita.

15 Contenuti nel “Programma triennale degli interventi”, di cui alla Legge Regionale numero 20 del 28 maggio 2020 “Interventi a sostegno della famiglia e della natalità”, in particolare all'articolo 4 - Programma triennale degli interventi, che recita:

1. Per realizzare gli obiettivi di cui all'articolo 2, il Consiglio regionale, su proposta della Giunta regionale e sentita la commissione consiliare competente, approva il programma triennale degli interventi, che conserva la sua validità sino all'approvazione del programma successivo. Nel programma sono indicati:

a) gli obiettivi generali da perseguire;
b) le modalità, le forme di azione e le priorità da attuare nel triennio di riferimento;
c) le strutture regionali coinvolte in tale programma;

d) l'ammontare complessivo delle risorse destinate nel triennio e la ripartizione tra i vari interventi.

2. Nel programma triennale degli interventi è possibile, altresì, prevedere le attività da gestire mediante le forme previste dal decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 "Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della Legge 6 giugno 2016, n. 106".