



EU Funds for Social Services

GUIDA TECNICA PER INTERVENTI EFFICACI NEI SERVIZI SOCIALI

RACCOMANDAZIONI POLITICHE
E PASSI PRATICI PER LE
AUTORITÀ DI GESTIONE E LA
COMMISSIONE EUROPEA



Co-funded by
the European Union

IL PROGETTO HELPDESK

Il progetto **“Helpdesk dei servizi sociali sui fondi UE”** (“Social Services helpdesk on EU Funds”) mira a raggiungere le principali parti interessate europee e nazionali coinvolte nei finanziamenti dell'UE (gestione condivisa) e i fornitori di servizi sociali per lavorare in modo più efficiente nella distribuzione e nell'utilizzo del Fondo sociale europeo+ (FSE+) e del Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR). Il partenariato sviluppa diversi strumenti nel corso del progetto, per agevolare questo processo come risultato della condivisione di conoscenze sulle esigenze e sulle sfide, nonché sulle procedure più efficaci degli utenti e degli organismi di gestione del FSE+/FESR e degli organismi intermedi per finanziare in modo efficiente i servizi sociali negli Stati membri dell'UE.

Il progetto si prefigge di creare gli elementi costitutivi per la progettazione e l'operatività della piattaforma di Helpdesk per i servizi sociali con due priorità principali:

- Supportare i fornitori di servizi sociali e i coordinatori locali/regionali dei servizi sociali ad accedere e utilizzare i fondi europei (FSE+ e FESR in particolare);
- Aiutare le Autorità di Gestione nazionali (o organismi simili) ad allocare in modo efficiente i fondi UE (FSE+ e FESR in particolare) per finanziare interventi di qualità nel campo dei servizi sociali.

Il progetto HELPDESK persegue tre obiettivi principali:

- Promuovere lo sviluppo di capacità e la sensibilizzazione su FSE+, FESR (e altri fondi UE pertinenti) su come tali fondi possano sostenere meglio interventi efficaci nel campo dei servizi sociali.
- Facilitare la semplificazione dell'accesso e dell'uso dei fondi UE per i servizi sociali.
- Facilitare lo scambio e la cooperazione tra le Autorità di gestione, i fornitori e i coordinatori di servizi sociali e la Commissione europea, per garantire che le priorità dei finanziamenti si basino su una valutazione dei bisogni e siano mirate a interventi efficaci e basati sui dati disponibili da parte dei servizi sociali.

Come si evince dalle priorità e dagli obiettivi del progetto, i principali gruppi target possono essere definiti come:

- Commissione europea.
- Autorità di gestione e organismi intermedi (o autorità nazionali / regionali / locali corrispondenti).
- Servizi sociali (locali / regionali / nazionali).

QUADRO GENERALE

La Guida tecnica per interventi efficaci nei servizi sociali offre un kit completo di strumenti alle Autorità di gestione (AdG) e ai servizi sociali per ottimizzare l'utilizzo delle risorse del Fondo sociale europeo Plus (FSE+) e del Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR).

Lo sviluppo di questa guida ha comportato un approccio di ricerca multiforme, che ha avuto inizio con una ricerca a tavolino per creare delle schede di profilo nazionale per ogni Stato membro dell'UE. Queste schede hanno fornito informazioni fondamentali sulle priorità dei finanziamenti, sugli importi e sugli organismi di gestione a livello nazionale. È stata condotta un'indagine europea rivolta sia alle AdG che ai Servizi sociali dei 27 Stati membri per valutare le esigenze, le sfide e le opportunità di accesso e utilizzo dei fondi FSE+ e FESR. Inoltre, i Forum nazionali di raccolta delle prove (NEGF) hanno facilitato discussioni approfondite tra le parti interessate, confermando le tendenze emergenti e fornendo approfondimenti qualitativi. La letteratura esistente è stata esaminata per integrare ulteriormente i risultati e sono stati organizzati una serie di workshop intersettoriali e tematici per elaborare strategie di intervento efficaci.

La Guida tecnica affronta le lacune e le sfide critiche che le AdG e i Servizi sociali devono affrontare. Dalla semplificazione dei processi di gestione dei fondi alla massimizzazione dell'impatto sociale, questa guida offre strategie attuabili per promuovere la collaborazione e l'innovazione nell'erogazione dei servizi sociali in base ai diversi tipi di parti interessate, che si tratti di fornitori di servizi sociali, di AdG (attuatori e politici) o della Commissione europea (CE).

Il presente documento si basa sulla sintesi dei risultati inclusi nella versione finale della Guida tecnica sugli interventi efficaci nei servizi sociali. Il presente documento delinea le principali raccomandazioni politiche che le AdG e la CE devono prendere in considerazione nella programmazione e nell'attuazione degli interventi. Queste raccomandazioni sottolineano l'inclusione nei processi di consultazione, la flessibilità negli inviti a presentare proposte e la promozione della complementarità tra i fondi UE. Inoltre, si pone l'accento sul rafforzamento delle capacità, sulla formazione del personale e sui programmi di sostegno, sulla definizione di obiettivi adeguati alle esigenze dei gruppi emarginati e sull'inserimento di indicatori qualitativi nella valutazione dei progetti. Le raccomandazioni politiche sono il risultato di una collaborazione completa con i servizi sociali, le AdG, la CE e altre parti interessate. Le misure individuate rappresentano la volontà di promuovere la cooperazione in corso per ottenere un maggiore impatto. Il documento fornisce anche delle misure pratiche che le AdG possono adottare per migliorare immediatamente l'erogazione dei servizi sociali.

Per ogni raccomandazione, il progetto Helpdesk ha identificato la principale parte interessata di riferimento: Autorità di gestione (AdG) - responsabili politici (politici) o autorità pubbliche di attuazione (amministrazioni) - e/o la CE.

Programmazione e attuazione

- **Processo inclusivo (AdG, Politica e CE):** nello sviluppo delle priorità europee e dei Programmi operativi, garantire un processo di consultazione inclusivo, coinvolgendo tutte le parti interessate, compresi i piccoli fornitori di servizi sociali, le loro reti e gli utenti dei servizi sociali.
- **Criteri di valutazione (AdG Amministrazioni):** Revisionare i criteri di valutazione per le domande di sovvenzione, in modo che i piccoli fornitori possano accedere ai finanziamenti e ricevere il sostegno necessario per farlo.
- **Inviti a presentare proposte flessibili (Amministrazioni e Politiche delle AdG):** Incoraggiare inviti a presentare proposte più flessibili che combinino azioni diverse, in modo da poterle integrare con attività adeguate al contesto e all'ecosistema dei servizi sociali, creando così condizioni che incoraggino l'inclusione sociale e attiva (ad esempio, inviti a presentare proposte che integrino le priorità del FESR e del FSE+).
- **Promuovere inviti a presentare proposte per sovvenzioni più piccole e/o soglie minime più basse (Amministrazioni delle AdG).**

- **Incoraggiare la complementarità tra i fondi UE (AdG Amministrazione e Politica):** Incoraggiare e rendere facilmente realizzabili le richieste di inviti, sovvenzioni, contratti o accordi di sostegno finanziario che favoriscano la complementarità tra i diversi fondi utilizzati per i progetti, ad esempio tra i fondi del FESR e del FSE per interventi volti a migliorare l'accesso all'edilizia (sociale) o la trasformazione/ ristrutturazione degli alloggi o gli investimenti in sistemi di riscaldamento o parchi auto rispettosi del clima.
- **Linee d'azione specifiche (AdG Amministrazioni e Politiche):** Promuovere linee d'azione specifiche per le persone e i gruppi svantaggiati o emarginati, al fine di stabilire obiettivi e risultati adeguati ai vari profili (ad esempio, non è previsto che i bambini siano definiti come destinatari, sebbene siano i destinatari di molti settori sociali).

Personale e formazione

- **Programmi di formazione e supporto (Amministrazioni delle AdG):** Istituire o ampliare i programmi di formazione e supporto per aiutare i fornitori di servizi sociali, soprattutto quelli più piccoli, a presentare progetti e gestire fondi. Questo potrebbe essere fatto con il supporto di reti settoriali, organizzazioni o piattaforme ombrello.

Obiettivi e bisogni

- **Formazione e sviluppo delle capacità (Amministrazioni delle AdG):**

1. Promuovere formazione e sviluppo delle capacità per consentire ai fornitori di servizi sociali di valutare meglio i risultati e l'impatto dei progetti, anche al fine di generare una maggiore cultura della valutazione tra i partner del progetto.
2. Le iniziative di sviluppo delle capacità dovrebbero includere una formazione interna specializzata e personalizzata per il personale delle AdG sulla misurazione dell'impatto sociale. Questa formazione dovrebbe fornire alle AdG strumenti, metodologie e procedure efficaci per definire, misurare e monitorare l'impatto sociale dei progetti finanziati. Rafforzando le loro capacità in questo settore, le AdG possono prendere decisioni consapevolmente, fissare obiettivi realistici e valutare l'efficacia dei progetti nel raggiungere i risultati sociali desiderati.
3. I programmi di potenziamento delle capacità dovrebbero anche concentrarsi sul dotare le AdG delle conoscenze e delle competenze necessarie per identificare, sostenere e coltivare progetti di innovazione sociale dirompenti.

- **Programmi di aggiornamento/riqualificazione (amministrazioni delle AdG):**

Promuovere programmi di aggiornamento/riqualificazione (come l'istruzione e la formazione professionale generale e lo sviluppo professionale continuo per tutti i professionisti che lavorano nel settore, incoraggiando e finanziando le attività di formazione.

- **Linea d'azione per l'innovazione sociale (politiche delle AdG e della CE):**

Promuovere e/o istituire una linea d'azione specifica per l'innovazione sociale, con finanziamenti sufficienti, che fornisca la copertura finanziaria necessaria per ampliare e trasferire i progetti innovativi attualmente in corso.

- **Indicatori più qualitativi**

- **(amministrazioni delle AdG):**

Incorporare indicatori complementari a quelli attuali per dare maggiore visibilità agli aspetti sociali (ad esempio, inclusione sociale, inserimento nel mercato del lavoro, inclusività, accessibilità, ecc.) per offrire una visione completa dei risultati e degli impatti di un progetto, senza dimenticare l'impatto qualitativo dei servizi sociali. È necessario implementare indicatori che evidenzino l'impatto sulla vita delle persone assistite piuttosto che i numeri. Inoltre, dovrebbero essere aggiunti e promossi indicatori per prevenire la segregazione.

- **Obiettivi e risultati**

- **(amministrazioni delle AdG):**

Stabilire obiettivi e risultati adeguati alle esigenze di coloro che sono più svantaggiati e che incontrano maggiori ostacoli per l'inclusione sociale e nel mercato del lavoro e per la piena partecipazione alle nostre società, come le persone con gravi disabilità, i senzatetto o i migranti, per rafforzare gli sforzi compiuti per evitare la loro esclusione dal mercato del lavoro e l'esclusione sociale.

Valutazione

- **Indicatori (amministrazioni delle AdG):** Incorporare indicatori complementari a quelli attuali per dare visibilità agli aspetti sociali (ad esempio, inclusione sociale, inserimento nel mercato del lavoro, inclusività, accessibilità, segregazione, ecc.) per offrire una visione completa dei risultati e degli impatti di un progetto, che non può essere rilevata da indicatori quantitativi. Assicurarsi che gli indicatori qualitativi siano adeguatamente compresi e padroneggiati dagli ispettori per garantire una valutazione più flessibile ed equa.
- **Costo della valutazione dei risultati (amministrazioni delle AdG e CE):** Garantire che i costi di valutazione dei risultati e dell'impatto di un progetto siano sempre una spesa accessibile nei progetti.

Comunicazione

- **Collaborazione pubblico-privato (amministrazioni delle AdG):** Migliorare gli scambi esistenti tra gli enti pubblici e i servizi sociali (ad esempio, organizzando inviti annuali pluriennali, promuovendo gare d'appalto pubbliche e incoraggiando i partenariati pubblico-privato, ecc.)
- **Semplificare i sistemi di gestione (amministrazioni delle AdG):** Semplificare i sistemi di gestione per ridurre la burocrazia e le duplicazioni.
- **Dialogo migliorato e regolare (amministrazioni delle AdG e CE):** Incoraggiare un maggiore dialogo e una maggiore partecipazione delle reti e delle piattaforme rilevanti del settore durante l'intero ciclo dei progetti, soprattutto nella fase di progettazione e formulazione della programmazione dei fondi UE.
- **Maggiore coordinamento (CE):** Promuovere un maggiore coordinamento tra gli organismi di gestione dei fondi europei nella definizione dei criteri di valutazione e dei criteri di gestione degli inviti a presentare domanda di sostegno finanziario da parte dei fondi UE, nonché incoraggiare un maggiore coordinamento tra le organizzazioni che beneficiano degli inviti.
- **Strumenti di gestione (amministrazioni delle AdG):** Modernizzare gli strumenti di gestione dei fondi europei, in particolare quelli utilizzati dalle AdG, sviluppando strumenti e applicazioni di gestione che favoriscano l'automazione e riducano il peso della gestione. Le AdG dovrebbero collaborare per sviluppare un sistema informativo digitale integrato che fornisca una piattaforma centralizzata per la gestione e lo scambio di dati relativi ai progetti finanziati dall'UE. Questo sistema consente alle AdG di accedere e scambiare dati relativi ai progetti, relazioni sullo stato di avanzamento, informazioni finanziarie e altri documenti rilevanti. Le AdG dovrebbero investire nello sviluppo di strumenti di gestione digitale che snelliscano i processi amministrativi e facilitino il monitoraggio e la valutazione dei progetti. Inoltre, per incoraggiare la cooperazione tra Paesi e la condivisione delle conoscenze, le AdG dovrebbero creare piattaforme cooperative che facilitino la collaborazione e lo scambio di procedure efficaci.

- **Coordinamento tra gli organismi di gestione (amministrazioni delle AdG):** Promuovere un maggiore coordinamento tra gli organismi di gestione dei fondi europei nella definizione dei criteri di valutazione e dei criteri di gestione degli inviti a presentare domanda di sostegno finanziario, nonché incoraggiare un maggiore coordinamento tra le organizzazioni che beneficiano degli inviti, al fine di stabilire criteri di gestione comuni e generare sinergie tra gli organismi di gestione durante l'intervento.
- **Migliorare l'utilizzo degli strumenti di collaborazione pubblico-privato esistenti (amministrazioni delle AdG):**
 1. Organizzare inviti a presentare **domanda di sovvenzioni pluriennali**, riducendo così l'onere amministrativo annuale.
 2. Aumentare le **gare d'appalto pubbliche e i partenariati** come formule di gestione alternative, per rendere la gestione più stabile; nelle gare d'appalto, il prezzo più conveniente non dovrebbe avere una rilevanza preponderante quando si tratta di fare una scelta, poiché i criteri di qualità e le clausole sociali devono essere considerati nella selezione di una proposta di progetto.
 3. Incoraggiare la presentazione congiunta di progetti in **collaborazione e in partenariato tra diverse parti**, soprattutto nei progetti di innovazione sociale. I vantaggi di questo approccio sono illustrati dai progetti promossi attraverso i Piani di recupero e resilienza.
 4. Attuare un **profondo coinvolgimento degli utenti/esperti per esperienza**.

PASSI PRATICI

07

Di seguito è riportato un elenco di misure rapidamente attuabili che le AdG possono adottare immediatamente per garantire che il FSE+ e il FESR raggiungano la massima efficacia e sostenibilità, in linea con i principi del Pilastro europeo dei diritti sociali e di altre leggi e politiche pertinenti. Le misure mirano a coprire questioni orizzontali che riguardano i servizi sociali in tutta l'UE. Queste misure costituiscono una tabella di marcia pratica per ottenere risultati ottimali nei servizi sociali, consentendo alle AdG di affrontare le sfide attuali e di promuovere la sostenibilità a lungo termine di tali servizi, nonché di sostenere l'innovazione sociale adattata alle esigenze specifiche a livello locale o regionale.





RAFFORZARE LO SVILUPPO DELLE CAPACITÀ E LA FORMAZIONE

5

Fornire opportunità di **sviluppo delle capacità** e di formazione agli operatori dei servizi sociali e ad altri attori rilevanti, per garantire che abbiano le competenze e le conoscenze necessarie per fornire servizi sociali di alta qualità. Ciò può essere fatto offrendo corsi di formazione, seminari e altre opportunità di sviluppo professionale per aiutare gli operatori dei servizi sociali a migliorare le proprie competenze e conoscenze.



CREAZIONE DI PARTENARIATI

6

Per garantire la collaborazione intersettoriale, è essenziale **creare partenariati** con le parti interessate dei diversi settori. Ciò potrebbe comportare il coinvolgimento di rappresentanti delle organizzazioni della società civile (comprese le organizzazioni della comunità locale e le organizzazioni degli utenti), delle organizzazioni del settore privato, delle agenzie del settore pubblico e di altri attori rilevanti per creare una comprensione condivisa delle problematiche sociali e delle opportunità di collaborazione per migliorare i risultati sociali, sanitari, educativi, occupazionali e abitativi per coloro che hanno bisogno di sostegno, orientamento, assistenza, ecc.



CO-PROGETTAZIONE E CO-CREAZIONE

7

La collaborazione intersettoriale dovrebbe prevedere anche la **co-progettazione e la co-creazione** di progetti, programmi e iniziative. Ciò garantirà che le competenze di tutte le parti interessate e l'esperienza degli utenti siano sfruttate per sviluppare soluzioni efficaci e sostenibili che possano avere un impatto significativo sulle questioni sociali.



VISIONE E VALORI CONDIVISI

8

La collaborazione intersettoriale può essere ottenuta anche creando **una visione e dei valori condivisi** che siano allineati con gli obiettivi dei fondi UE per i servizi sociali. Ciò contribuirà a garantire che tutte le parti interessate lavorino per gli stessi obiettivi e faciliterà la cooperazione e il coordinamento tra i diversi settori.



FLESSIBILITÀ E ADATTABILITÀ

9

La collaborazione intersettoriale richiede flessibilità e adattabilità per affrontare le sfide che possono sorgere durante l'attuazione dei progetti di servizi sociali. Ciò potrebbe comportare **l'adattamento ai cambiamenti** del contesto politico ed economico, la risposta alle questioni sociali emergenti e l'adeguamento delle strategie per soddisfare meglio le esigenze dei beneficiari.



COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE DELLE CONOSCENZE

1

Una comunicazione efficace e la condivisione delle conoscenze sono fondamentali per la collaborazione intersettoriale. Ciò potrebbe comportare la **condivisione di informazioni, dati e buone pratiche** tra i diversi settori, la creazione di piattaforme per il dialogo e lo scambio e la valorizzazione delle competenze dei diversi attori per migliorare l'impatto dei progetti di servizio sociale.



EU Funds for Social Services

ULTERIORI INFORMAZIONI SU:
WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU



Co-funded by
the European Union