

## **PROTOCOLLO DI INTESA PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI ONE STOP SHOP NELL'AMBITO DEL PROGETTO RETICULATE**

### **Tra**

L'Agenzia Regionale Toscana per l'impiego (di seguito denominata ARTI), Settore Servizi per il lavoro di Lucca e Pistoia, con sede legale in Via Vittorio Emanuele II, 62 – Firenze, codice fiscale 94277540483, rappresentata dalla Dirigente Romina Nanni

L'Agenzia Regionale Toscana per l'impiego (di seguito denominata ARTI), Settore Servizi per il lavoro di Grosseto e Livorno, con sede legale in Via Vittorio Emanuele II, 62 – Firenze, codice fiscale 94277540483, rappresentata dalla Dirigente Laura Pippi

Il Comune di Livorno, con sede legale in Piazza del Municipio 1 – Livorno, codice fiscale 00104330493, rappresentato dal Sindaco Luca Salvetti

Il Comune di Capannori, con sede legale in Piazza Aldo Moro 1 - Capannori (LU), codice fiscale 00170780464, rappresentato dal Sindaco Luca Menesini

La Società della Salute di Pistoia, con sede legale in Viale Matteotti 35 - Pistoia, codice fiscale 90048490479, rappresentato dalla Presidente Anna Maria Ida Celesti

Il COeSO Società della Salute Grosseto, con sede legale in Piazza Duomo 1 – Grosseto, codice fiscale 01258070539, rappresentato dalla Dirigente Renza Capaccioli

L'Anci Toscana, con sede legale in Viale Giovine Italia 17 - Firenze, codice fiscale 84033260484, rappresentata dal Direttore Simone Gheri

### **PREMESSO CHE**

Reticulate è un progetto co-finanziato dalla DG Employment, Social Affairs and Inclusion nell'ambito del EU Programme for Employment and Social Innovation (EaSI) - agreement number VS/2022/0052, avviato il 1 novembre 2021 per un durata di 30 mesi. Il progetto ha come obiettivo quello di sperimentare l'integrazione dei servizi e delle opportunità offerte dai sistemi di sostegno al reddito, misure di supporto socio-assistenziale e d'inserimento lavorativo, mediante la sperimentazione all'interno del territorio toscano di quattro punti fisici di accesso integrato, denominati One Stop Shop e rivolti, in particolare, a persone senza dimora e famiglie in condizioni di povertà con figli che ricevono sostegno finanziario senza ulteriori misure di attivazione.

### **VISTO**

Quanto emerso nel corso delle fasi iniziali del progetto stesso relativamente alle attività di ricerca e analisi sul modello sperimentale d'integrazione dei servizi, allo sviluppo ed alla sperimentazione del coinvolgimento dei gruppi target ed alle risultanze del sistema di monitoraggio e valutazione;

Le evidenze emerse nel confronto tra partner nel corso degli scambi di esperienze e di buone pratiche relativamente alle pratiche d'integrazione dei servizi in Italia e all'estero;

Le raccomandazioni dell'Advisory board di progetto, in particolare la necessità di rendere i One Stop Shop dei luoghi accessibili e inclusivi, capaci di identificare e intervenire attraverso team multidisciplinari;

Il quadro delle risorse umane e finanziarie disponibili sia in termini di finanziamenti derivanti dal progetto stesso che in termini di compartecipazione dei singoli soggetti;

Le specifiche declinazioni attuative che ciascuno dei quattro territori oggetto della sperimentazione adotterà nella concreta attuazione dei One Stop Shop secondo le rispettive peculiarità geografiche, antropologiche, socioeconomiche e di governance;

Gli obiettivi quantitativi e qualitativi previsti dal progetto rispetto alla pesa in carico complessiva di 300 persone comprese nei target di progetto.

Tutto ciò premesso, si stabilisce quanto segue:

## **ART. 1 Oggetto**

Il presente protocollo ha come oggetto la definizione delle caratteristiche essenziali relative all'attuazione, all'interno del progetto Reticulate, di un modello innovativo di presa in carico e risposta ai bisogni della popolazione target attraverso l'attivazione di equipe multidisciplinari, con una composizione minima che preveda l'integrazione tra i servizi sociali e il personale dei Centri per l'impiego presenti sul territorio e la creazione di un luogo unico di accesso (One Stop Shop) e di una rete di Servizi (Sistema One Stop Shop) rivolti a persone portatrici di vulnerabilità a causa di processi multidimensionali di impoverimento e marginalità: persone senza dimora e famiglie in condizioni di povertà con figli che ricevono sostegno finanziario senza ulteriori misure di attivazione.

## **ART. 2 Caratteristiche essenziali dei One Stop Shops**

I seguenti punti rappresentano caratteristiche essenziali che i sottoscrittori si impegnano a realizzare nei rispettivi territori, tenendo tuttavia conto delle necessarie peculiarità locali e dei rapporti di collaborazione già attivi e/o in corso di implementazione.

### **a) One Stop Shop: configurazione**

In ognuno dei quattro territori che partecipano al progetto dovrà essere realizzato un luogo unico di accesso e/o vari punti di accesso interconnessi (sistema One Stop Shop), sulla base delle diverse caratteristiche e organizzazioni territoriali.

Il punto di accesso (One Stop Shop) dovrà essere integrato nella rete dei servizi territoriali, e costituire un luogo accessibile, facilmente individuabile, accogliente e dovrà prevedere, pur in specifici e delimitati spazi di tempo e orario, la compresenza di professionisti del centro per l'impiego (ARTI) e di professionisti del sociale (Servizi Territoriali).

Tale compresenza avrà caratteristiche di essenzialità, ovvero dovrà temperare elementi di sostenibilità con elementi di effettiva attuazione, ed essere attivata laddove si riscontri un bisogno di natura complessa che renda necessario una consulenza di un professionista del centro per l'impiego (ARTI).

Il One Stop Shop non dovrà essere obbligatoriamente una nuova struttura ma anche una sede già esistente, organizzata secondo i criteri dei One Stop Shop e potrà ospitare al proprio interno servizi e opportunità diverse per la cittadinanza nell'ambito sociale, educativo, formativo, culturale nella prospettiva del Community Center.

## **b) One Stop Shop: Accesso**

Per quanto riguarda l'accesso si prevede sia un accesso diretto con un orario di apertura al pubblico che contempli anche, ma non solo, la compresenza degli operatori dei servizi, sia un accesso su appuntamento.

Le modalità di accesso dovranno tener conto delle specifiche barriere di accesso che i diversi target di popolazione possono avere promuovendo nello specifico modalità di ascolto efficace.

Conseguentemente l'accesso diretto e l'accesso su appuntamento sono da considerare entrambe modalità utili; l'accesso su appuntamento si affiancherà come ulteriore servizio all'accesso diretto e dunque potranno essere entrambe presenti nell'attuazione della presa in carico territoriale pur con diverse modalità e organizzazione.

Si sottolinea inoltre la necessità di utilizzare strumenti partecipativi che coinvolgano attivamente gli utenti nell'indicare modalità efficaci e utili di accesso ai One Stop Shop.

## **c) Equipe minima Centro Impiego- Servizio Sociale**

Per garantire una valutazione multidimensionale e una progettazione individualizzata che tenga conto delle risorse e dei bisogni dei cittadini in una dimensione olistica e non settoriale, i soggetti interessati si impegnano a realizzare nei rispettivi territori un'equipe multidisciplinare minima composta almeno da un professionista dell'ambito sociale (assistente sociale) ed uno del settore lavoro (consulente/orientatore del lavoro), con il compito di strutturare specifici interventi sulla base dei bisogni, delle risorse e dei vincoli manifestati dall'utente.

La presa in carico integrata sociale-lavoro è resa possibile dalla presenza, tra i partner di progetto, sia dei Servizi sociali territoriali che di ARTI, ai quali spetta il compito di individuare in ogni territorio gli operatori che entreranno a far parte dell'equipe.

L'equipe minima potrà essere integrata in base alle caratteristiche dell'utenza e alle necessità del caso, con altre professionalità (es. educatori, tutor, psicologi, medici ecc...) e risorse afferenti sia ai servizi pubblici che del privato sociale.

Le modalità di funzionamento dell'equipe multi-professionale possono essere declinate a livello territoriale, garantendo l'individuazione e la presenza di componenti dei servizi che partecipino in maniera dedicata quando anche non esclusiva e una routine di funzionamento efficace ed efficiente.

## **d) Presa in carico dei cittadini destinatari del progetto (senza dimora e famiglie con minori)**

Lo standard minimo da considerare per la definizione della presa in carico del cittadino (non nucleo familiare) anche ai fini della rendicontazione (almeno 300 casi sui 4 territori) è la presenza della valutazione multidimensionale (anche in progress) e del progetto individualizzato eventualmente integrato anche con altri percorsi in essere (GOL, RDC, Housing First, etc).

## **ART. 3 Durata**

Il presente accordo ha durata fino al termine del progetto, previsto al 30 aprile 2024, salvo proroghe di progetto.

## **ART. 4 Protezione dati GDPR UE/2016/67**

Le Parti si danno reciprocamente atto di conoscere ed applicare, nell'ambito delle proprie organizzazioni, le norme vigenti in materia di trattamento dei dati personali, sia primarie che secondarie, rilevanti per la corretta gestione del Trattamento, ivi compreso il Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito "GDPR"). Le Parti tratteranno in via autonoma i dati personali oggetto dello scambio per trasmissione o condivisione, per le finalità connesse all'esecuzione del presente accordo. Le parti, in relazione agli impieghi dei predetti dati nell'ambito della propria organizzazione,

assumeranno, pertanto, la qualifica di Titolare autonomo del trattamento ai sensi dell'articolo 4, nr. 7) del GDPR, sia fra di loro che nei confronti dei soggetti cui i dati personali trattati sono riferiti.

I dati personali oggetto del trattamento sono:

- a) tipologia dei dati personali: dati comuni
- b) categorie degli interessati: disoccupati o inoccupati in particolare condizione di svantaggio socioeconomico in carico ai servizi sociali territoriali
- c) tipologia del formato dei dati: testo, formato cartaceo ed elettronico.

Le Parti si danno reciprocamente atto che le misure di sicurezza messe in atto al fine di garantire lo scambio sicuro dei dati sono adeguate al contesto del trattamento. Al contempo, le parti si impegnano a mettere in atto ulteriori misure qualora fossero da almeno una delle due parti ritenute insufficienti quelle in atto e ad applicare misure di sicurezza idonee e adeguate a proteggere i dati personali trattati in esecuzione del presente accordo, contro i rischi di distruzione, perdita, anche accidentale, di accesso o modifica non autorizzata dei dati o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità ivi indicate.

Per Agenzia Regionale Toscana per l'impiego - Settore Servizi per il lavoro di Lucca e Pistoia  
Dirigente Romina Nanni

-----

Per Agenzia Regionale Toscana per l'impiego - Settore Servizi per il lavoro di Grosseto e Livorno  
Dirigente Laura Pippi

-----

Per Comune di Livorno

Sindaco Luca Salvetti

-----

Per Comune di Capannori

Sindaco Luca Menesini

-----



Per Società della Salute di Pistoia  
Presidente Anna Maria Ida Celesti

---

Per COeSO Società della Salute Grosseto

Dirigente Renza Capaccioli

-----

Per Anci Toscana

Direttore Simone Gheri

-----