



# Università Ca' Foscari Venezia

DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E BENI CULTURALI  
Corso di Laurea magistrale  
in **“Lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità”**

## **SERVIZI SOCIALI E PANDEMIA**

**Studio e analisi dei bisogni della popolazione jesolana e dell'organizzazione  
dei servizi sociali del Veneto Orientale nel periodo della SARS-COVID-19**

Relatore

Dott. Francesco Della Puppa

Correlatrice

Dott.ssa Elisa Matutini

Laureanda

Anna Bidinotto

Matricola numero 860218

Anno accademico

2020/2021

# INDICE

|  |    |
|--|----|
| INTRODUZIONE   | 5  |
| 1. IL SERVIZIO SOCIALE NELLE EMERGENZE                                     | 9  |
| 1.1 L'azione professionale dell'assistente sociale nell'emergenza covid-19 | 9  |
| 1.2 Considerazioni finali  | 11 |
| 2. JESOLO: CONTESTO TERRITORIALE IN CUI SI SVOLGE LA RICERCA               | 12 |
| 2.1 Jesolo   | 12 |
| 2.2 Unità operativa specifica dei servizi sociali di Jesolo                | 13 |
| 2.3 Considerazioni finali  | 16 |
| 3. TRE TIPOLOGIE DI INTERVENTO: NORMATIVE DI RIFERIMENTO                   | 17 |
| 3.1 Buoni spesa alimentari   | 17 |
| 3.2 Fondi straordinari covid-19  | 19 |
| 3.3 Centri estivi 2020   | 21 |
| 3.4 Misure extra covid-19  | 23 |
| 3.5 Considerazioni finali  | 23 |
| 4. METODOLOGIA DELLA RICERCA   | 24 |
| 4.1 Studio dei buoni spesa   | 24 |
| 4.2 Studio del Fondo straordinario   | 27 |
| 4.3 Studio dei Centri estivi   | 28 |
| 4.4 Interviste   | 29 |
| 5. BUONI SPESA   | 30 |
| 5.1 Analisi delle richieste  | 30 |
| 5.2 Sintesi dei dati   | 51 |
| 5.3 Attivazione buoni spesa: l'operato dei servizi sociali                 | 53 |
| 6. FONDO STRAORDINARIO COVID-19  | 58 |
| 6.1 Analisi delle richieste  | 58 |
| 6.2 Sintesi dei dati   | 67 |
| 6.3 Attivazione del Fondo straordinario: l'operato dei servizi sociali     | 71 |
| 7. CENTRI ESTIVI   | 78 |
| 7.1 Contributi ai gestori dei centri estivi                                | 78 |
| 7.2 Voucher alle famiglie  | 83 |
| 7.3 Sintesi dei dati   | 88 |
| 7.4 Attivazione contributi e voucher: l'operato dei servizi sociali        | 89 |
| 8. UNO SGUARDO A LIVELLO ORGANIZZATIVO                                     | 91 |
| 8.1 I servizi sociali di Jesolo durante la pandemia                        | 91 |

|   |            |
|---|------------|
| <b>9. OLTRE JESOLO: DIFFICOLTA' SOCIOECONOMICHE DETTATE DALLA PANDEMIA</b>    | <b>95</b>  |
| <b>9.1 Racconti</b>   | <b>95</b>  |
| <br>  |            |
| <b>10. INTERVENTI ALLA CITTADINANZA: L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI</b> | <b>108</b> |
| <b>10.1 Regione Veneto</b>  | <b>108</b> |
| <b>10.2 Torre di Mosto (Venezia)</b>  | <b>110</b> |
| <b>10.3 Santo Stino di Livenza (Venezia)</b>                                  | <b>112</b> |
| <b>10.4 Salgareda (Treviso)</b>   | <b>115</b> |
| <b>10.5 Portogruaro e San Donà di Piave (Venezia)</b>                         | <b>118</b> |
| <b>10.6 Considerazioni finali</b>   | <b>124</b> |
| <br>  |            |
| <b>CONCLUSIONI</b>  | <b>126</b> |
| <br>  |            |
| <b>BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA</b>  | <b>131</b> |
| <br>  |            |
| <b>ALLEGATI</b>   | <b>134</b> |

*A Maria Pia e Daniele  
che sono il mio punto di riferimento  
e mi hanno sempre sostenuta  
affinché realizzassi i miei sogni*

*Alle Dottoresse Ruzza e Brunello,  
grazie alle quali ho superato alcuni limiti da me imposti,  
rendendomi più determinata.  
A loro devo l'amore per la meravigliosa professione dell'assistente sociale*

*Al professor Della Puppa,  
grazie al quale ho avuto l'opportunità di realizzare la presente tesi,  
appoggiando il progetto e gli studi da me realizzati*

*A Valentina per avermi trasmesso determinazione e fiducia nelle mie capacità  
e a Giulia, che con il suo altruismo e la sua generosità  
mi ha sempre fatto vedere le cose da una prospettiva differente*

*A Giacomo  
che ha sempre creduto in me  
e mi ha fatto sentire la sua vicinanza in questo percorso.*

## INTRODUZIONE

La definizione dei bisogni della popolazione risulta essere uno dei compiti principali dell'assistente sociale, indipendentemente dal servizio in cui presta la sua attività lavorativa.

L'analisi dei bisogni e del contesto territoriale permette ai professionisti sociali di avvicinarsi alle problematiche riscontrate dai cittadini, alle risorse e ai servizi già offerti nel territorio.

In questo modo l'assistente sociale può orientare il suo lavoro sulla base delle concrete esigenze della cittadinanza, precisare gli obiettivi operativi e valutare l'adeguatezza o meno delle politiche sociali in cui lavora.

A causa della pandemia da covid-19 gli assistenti sociali, oltre al carico di lavoro usuale, hanno posto una notevole attenzione rispetto alle situazioni più critiche dettate dall'emergenza.

Se prima della pandemia potevamo avere già un'idea delle problematiche che possono affliggere una popolazione, ora ci troviamo di fronte ad una situazione completamente nuova.

Tantissimi giovani sono inseriti in uno stato lavorativo sempre più precario, in quest'ultimo anno gli anziani soli e gli adolescenti hanno riscontrato uno stato di abbandono totale e molte aziende sono state costrette a chiudere con la conseguenza di un'incertezza lavorativa per i dipendenti a loro carico. Nel 2020 il lavoro stagionale ha vissuto una diminuzione temporale a causa della pandemia e di conseguenza l'impossibilità per i lavoratori di attingere ad un'entrata economica dagli ammortizzatori sociali (NASPI) o comunque di usufruirne in maniera ridotta. Il fermo imposto dal lockdown ha decisamente peggiorato la situazione economica di molti nuclei, portando alcuni di essi ad avanzare una richiesta per la prima volta al servizio sociale.

Lo studio seguente si pone come obiettivo quello di comprendere come e quanto il covid-19 ha inciso nella popolazione rispetto alle risorse messe in campo dagli assistenti sociali e di conseguenza nell'operato dei servizi sociali stessi. In particolare, quali sono i nuovi bisogni della popolazione, cosa è cambiato rispetto a prima e quali sono le nuove aree di disagio a cui gli operatori sociali dovranno far fronte nei prossimi mesi.

L'idea nasce durante un tirocinio professionale svolto nel periodo compreso tra agosto e novembre 2020 presso il comune di Jesolo. Il corso di laurea magistrale "Lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità" presso l'università Ca' Foscari di Venezia prevede un tirocinio professionale con un'assistente sociale della durata di 250 ore pratiche. Il primo colloquio di

presentazione con la tutor aziendale, la Dottoressa Ruzza, è avvenuto a luglio 2020, un periodo complesso che ha recato difficoltà e disagi a livello internazionale. I servizi sociali hanno avuto una responsabilità molto forte, lavorando in prima linea con le situazioni più vulnerabili che l'emergenza ha creato. Gli interventi realizzati in tali circostanze devono essere necessariamente a breve termine: sono finalizzati ad accogliere le persone in difficoltà. Uno degli obiettivi da tenere a mente è quello di individuare le situazioni più critiche in una situazione di crisi collettiva.

L'Ordine nazionale degli assistenti sociali, nel vademecum "Servizio sociale professionale e post pandemia" ha elencato una serie di proposte operative per affrontare il periodo emergenziale.<sup>1</sup> Tra queste proposte, una spicca maggiormente rispetto al lavoro che ho svolto durante il mio studio:

*"l'analisi e la ricerca di servizio sociale sul campo, soprattutto in questa fase, devono essere considerate una risorsa indispensabile per garantire ai decisori la maggiore informazione possibile."*

Nel vademecum sono presenti anche delle ipotesi di check list per il professionista, tra cui: *"La conoscenza del territorio e del suo tessuto sociale e delle trasformazioni a seguito dell'evento emergenziale, conoscenza dei servizi adatti all'emergenza e degli operatori che vi lavorano, aggiornarsi su equilibri politici, istituzionali e sugli ultimi provvedimenti assunti per i bisogni dei singoli e della collettività, conoscenza della popolazione afferente al servizio storicamente e valutazione delle persone che hanno avuto un primo accesso al servizio e delle nuove richieste."*

Le proposte sopraelencate rispecchiano il lavoro che analizzeremo nel presente studio. Al fine di realizzarlo è stato ritenuto fondamentale indirizzare il percorso di tirocinio rispetto all'analisi delle domande pervenute al servizio sociale di Jesolo durante la prima ondata della pandemia. L'attenzione della ricerca è stata posta analizzando principalmente tre tipologie di intervento, erogate dagli assistenti sociali, relative a finanziamenti statali, regionali e comunali: buoni spesa, fondo straordinario per le emergenze e attività ricreative per bambini e adolescenti avviate nell'estate del 2020.

La tematica precedentemente descritta, a seguito della conclusione del tirocinio, è stata approfondita ulteriormente nella suddetta tesi.

---

<sup>1</sup> <https://cnoas.org/wp-content/plugins/download-attachments/includes/download.php?id=6109>

Ne consegue che quest'ultima constaterà di due parti: la prima parte consiste nell'analisi dei bisogni della popolazione jesolana durante l'emergenza sanitaria, i cui dati sono stati raccolti grazie alle domande pervenute presso l'unità operativa specifica dei servizi sociali di Jesolo nella prima ondata della pandemia rispetto agli interventi messi in campo dagli assistenti sociali. Successivamente, tramite alcune interviste qualitative effettuate alle assistenti sociali e alla responsabile delle politiche sociali di Jesolo comprenderemo l'organizzazione e le difficoltà manifestatesi da quest'ultime per tutte e tre le tipologie di intervento erogate.

La seconda parte della tesi si pone come obiettivo quello di analizzare, in primo luogo, i bisogni dei lavoratori che sono stati più colpiti dalla crisi, residenti nei paesi limitrofi a Jesolo e, in secondo luogo, l'organizzazione regionale e l'operato degli assistenti sociali di alcuni comuni del Veneto orientale.

Lo scopo è quello di comprendere le diversità dei bisogni della popolazione durante la pandemia e di conseguenza la modalità utilizzata dai servizi sociali e i cambiamenti a cui gli stessi hanno dovuto far fronte per conformarsi alle normative dettate dall'emergenza sanitaria in corso.

Prestabilendo che al fine di analizzare i bisogni della popolazione è stato doveroso esaminare le misure erogate a livello statale e regionale, è divenuto essere fondamentale intervistare una consigliere regionale.

Infine, tramite alcune interviste svolte agli assistenti sociali che operano presso Comuni del Veneto Orientale, potremmo constatare se le metodologie da loro utilizzate si sono discostate o meno rispetto a quelle di Jesolo, quali sono state le priorità d'intervento e le difficoltà principali. Le interviste sono state svolte all'assistente sociale che ha lavorato durante la prima ondata nel Comune di Portogruaro e nella seconda ondata presso il Comune di San Donà di Piave, all'assistente sociale del Comune di Salgareda, di Torre di Mosto e all'assistente sociale che ha lavorato presso il Comune di Santo Stino di Livenza durante la prima ondata della pandemia.

# *PRIMA PARTE*

## 1. IL SERVIZIO SOCIALE NELLE EMERGENZE

I servizi sociali, fin dalla prima ondata della pandemia da Coronavirus, sono stati chiamati a garantire le attività e le prestazioni per la collettività, rispettando al contempo le norme di sicurezza previste nei DPCM. In questa fase il servizio sociale si è trovato a dover rivisitare il suo rapporto con i colleghi e con l'utenza. Le amministrazioni competenti hanno avuto ampia libertà nello scegliere le modalità di lavoro dei servizi, determinando in molti casi l'utilizzo dello Smart Working. Nel primo lockdown le visite domiciliari erano sospese e i colloqui venivano svolti telefonicamente. I mesi di chiusura totale hanno prodotto un distanziamento sia tra i colleghi stessi che tra questi e le persone in carico al servizio, soprattutto con quelle che avanzavano una richiesta per la prima volta al servizio sociale. Eseguire il primo colloquio in via telefonica risulta essere complesso, non si instaura una relazione di fiducia così come accade di presenza. Nei mesi successivi furono nuovamente avviati i colloqui ma con un regolamento ben preciso, il quale comprendeva l'uso di dispositivi di protezione individuale e l'obbligo di mantenere il distanziamento sociale.

### 1.1 L'azione professionale dell'assistente sociale nell'emergenza covid-19

La Circolare 1/2020 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali chiarisce quanto segue: *“Nell'attuale situazione di emergenza è fondamentale che il Sistema dei Servizi Sociali continui a garantire, ed anzi rafforzi, i servizi che possono contribuire alla migliore applicazione delle direttive del Governo e a mantenere la massima coesione sociale di fronte alla sfida dell'emergenza. È un ruolo che il Sistema dei Servizi Sociali deve svolgere nei confronti di ogni membro della collettività, con particolari attenzioni verso coloro che si trovano, o si vengono a trovare a causa dell'emergenza, in condizione di fragilità, anche in relazione alla necessità di garanzia dei Livelli essenziali delle prestazioni sociali di cui all'articolo 22 della legge n. 328/2000.”*<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/04/27/20A02352/sg>

Fin da subito è stata richiesta all'assistente sociale una particolare attenzione e tutela delle persone più vulnerabili. È fondamentale, dunque, saper riconoscere l'emergenza nell'emergenza, all'interno di un quadro poco chiaro. La poca chiarezza è data dal fatto che l'assistente sociale si è trovato a dover affrontare carichi di lavoro straordinari, in aggiunta alle attività quotidiane, con persone completamente sconosciute al servizio, le quali appartengono ad una nuova forma di fragilità e che all'interno del presente elaborato chiameremo la "nuova povertà".

Un'ulteriore azione professionale dell'assistente sociale in un contesto emergenziale è saper ricercare un coinvolgimento nel processo decisionale e un confronto con le istituzioni e le organizzazioni del territorio e dei territori limitrofi al fine di adottare una condivisione delle strategie e delle priorità da adottare.

L'ordine degli assistenti sociali, con il "Vademecum- servizio sociale professionale e post pandemia", elenca alcune proposte operative per il professionista che presta la sua attività lavorativa durante l'emergenza sanitaria nella seconda fase della pandemia. Tra queste, il collegamento virtuale risulta essere fondamentale per consentire uno scambio di pensieri e strategie tra chi ha già affrontato condizioni d'emergenza e chi si trova a dover affrontare per la prima volta una situazione simile.

Un fattore importante da tenere in considerazione è che molto spesso l'organizzazione dei servizi e gli interventi stessi dipendono dall'amministrazione politica del territorio. Durante la presente ricerca comprenderemo quanto quest'ultima possa incidere nell'operato del servizio sociale. Molto spesso i minori comuni, a seguito di una maggior pressione da parte dell'amministrazione territoriale e di scarse risorse a disposizione, non possono intervenire in modo incisivo così come i maggiori comuni.

La seconda proposta elencata nel Vademecum riguarda l'analisi e la ricerca del servizio sociale sul campo, la quale risulta essere proprio lo scopo della presente tesi. Questa fase è essenziale in quanto permette di comprendere le reali necessità del territorio e di conseguenza di valutare quali provvedimenti ed interventi attuare nella seconda fase e nelle successive. Per analisi e ricerca sul campo s'includono la conoscenza del territorio, i servizi e gli operatori che vi lavorano, l'aggiornamento sugli equilibri politici ed istituzionali, la conoscenza della popolazione che ha avuto un accesso al servizio storicamente e la valutazione dei nuovi bisogni, emersi in questo contesto.

## **1.2 Considerazioni finali**

Abbiamo visto come l'organizzazione interna dei servizi sociali sia dovuta mutare a seguito delle normative previste per contrastare e contenere la pandemia.

Il cambiamento è avvenuto a livello di organizzazione dei servizi, tra colleghi e nei confronti degli utenti. L'assistente sociale ha dovuto adattarsi alle linee guida e al tempo stesso assicurare e garantire la sua presenza in tutte le situazioni, soprattutto quelle più vulnerabili. Nei capitoli successivi esamineremo gli interventi erogati dagli assistenti sociali di Jesolo durante la pandemia, analizzando i bisogni di coloro che hanno richiesto tali misure. Successivamente affronteremo quelle che sono state le modalità di gestione dell'emergenza all'interno del servizio; in particolare la gestione della modalità di lavoro in Smart Working, il rapporto con i colleghi a seguito dell'aumento delle videoconferenze e la gestione dei carichi di lavoro usuali con le nuove povertà in atto.

Nella seconda parte ci addentreremo nel lavoro svolto dagli altri comuni, comprendendo la differenza tra minori e maggiori e quanto l'amministrazione comunale possa incidere nell'operato dei servizi sociali.

## 2. JESOLO: CONTESTO TERRITORIALE IN CUI SI SVOLGE LA RICERCA

Al fine di condurre una ricerca sul campo, il primo passo da svolgere è comprendere il contesto in cui stiamo svolgendo il nostro studio. Per apprendere i bisogni della popolazione occorre conoscere il loro territorio di residenza. Jesolo è una località turistica e di conseguenza presenta un bisogno molto importante di manodopera stagionale; nell'analisi dei dati osserveremo, infatti, che la maggior parte delle persone che hanno presentato una richiesta d'aiuto al servizio sociale avevano un'occupazione di tipo stagionale e proprio a causa della diminuzione temporale di quest'ultima hanno attraversato un periodo d'incertezza.

Nel primo paragrafo di questo capitolo analizzeremo le caratteristiche del territorio jesolano e successivamente comprenderemo l'organizzazione dei servizi sociali del paese, ove si è realizzata la presente ricerca ed instaurata una collaborazione con i diversi professionisti al suo interno, i quali sono risultati essere risorse fondamentali per la realizzazione dello studio corrente.

### 2.1 Jesolo

Jesolo è un comune italiano di 26 146 abitanti della città metropolitana di Venezia, si estende lungo la costa veneziana, su un territorio pianeggiante affacciato sul mare Adriatico e orlato dalla laguna di Jesolo, dai fiumi Sile e Piave. È una località prettamente turistica balneare.<sup>3</sup>

La popolazione femminile è il 51,4% della popolazione residente. In totale risulta essere maggiore la popolazione femminile rispetto a quella maschile e la fascia d'età più numerosa oscilla tra i 25 e i 49 anni, sia per la popolazione italiana sia per quella straniera.<sup>4</sup>

I cittadini stranieri residenti nel comune al 31 dicembre 2015 sono 2932, l'11,2% della popolazione totale, mentre al 31 dicembre 2019 risultano essere 2.694, ovvero circa il 10,3% della popolazione residente. La comunità straniera più numerosa nel 2019 è quella proveniente dalla Romania (rappresenta il 26% della popolazione straniera residente), seguita dal Bangladesh e dall'Albania.<sup>4</sup>

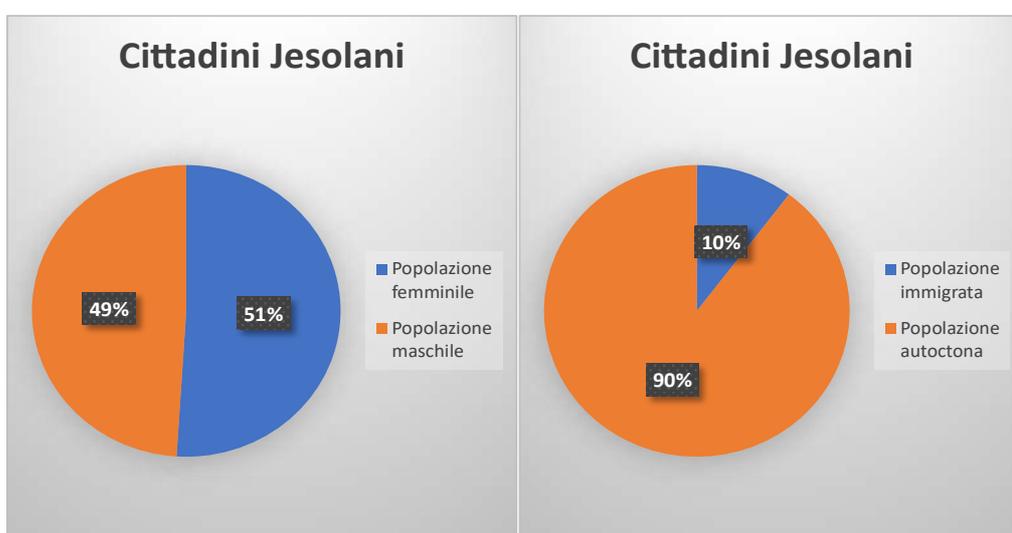
---

<sup>3</sup> <https://it.wikipedia.org/wiki/Jesolo>

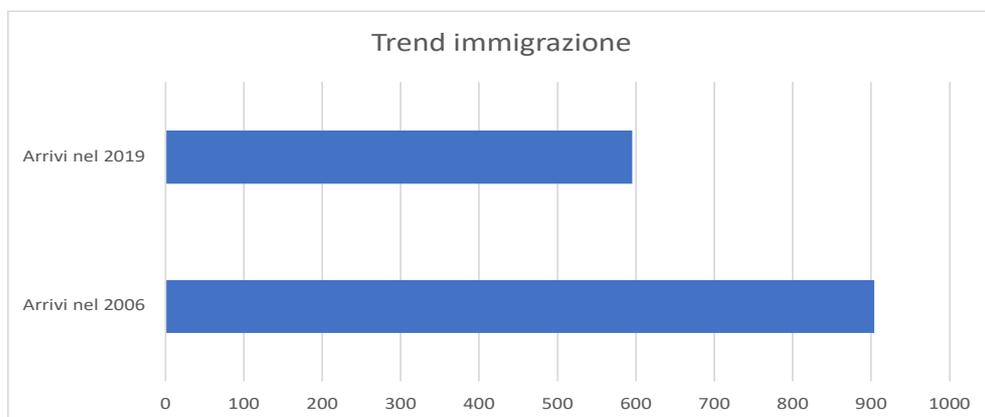
<sup>4</sup> <https://www.tuttitalia.it/veneto/57-jesolo/statistiche/>

Come vedremo nella presente ricerca, sono state molteplici le richieste al servizio sociale provenienti dalla popolazione bangladesese, una percentuale importante, tenendo conto che la loro popolazione totale è pari a 409 persone. La fascia d'età che spicca maggiormente nella popolazione straniera è quella compresa tra i 20 e i 45 anni. Inoltre, la popolazione femminile straniera prevale quella maschile (1253 maschi e 1441 femmine).<sup>5</sup>

Il numero della popolazione immigrata da altri paesi riconosce un aumento esponenziale dal 2006 in poi, con una media di circa 904 arrivi all'anno. Il 2019 vede una notevole diminuzione, pari a 595 arrivi. Rispetto al 2018, nel 2019 si presenta una leggera diminuzione delle persone nate (da 151 a 146) e dei morti (da 273 a 268).



## 2.2 Unità operativa specifica dei servizi sociali di Jesolo



<sup>5</sup> <https://www.tuttitalia.it/veneto/57-jesolo/statistiche/>

Nel Comune di Jesolo, l'unità operativa complessa delle politiche sociali rientra nel settore finanziario e sociale, il dirigente del settore è il Dott. Massimo Ambrosin.

L'unità operativa complessa si divide in quattro unità operative specifiche:

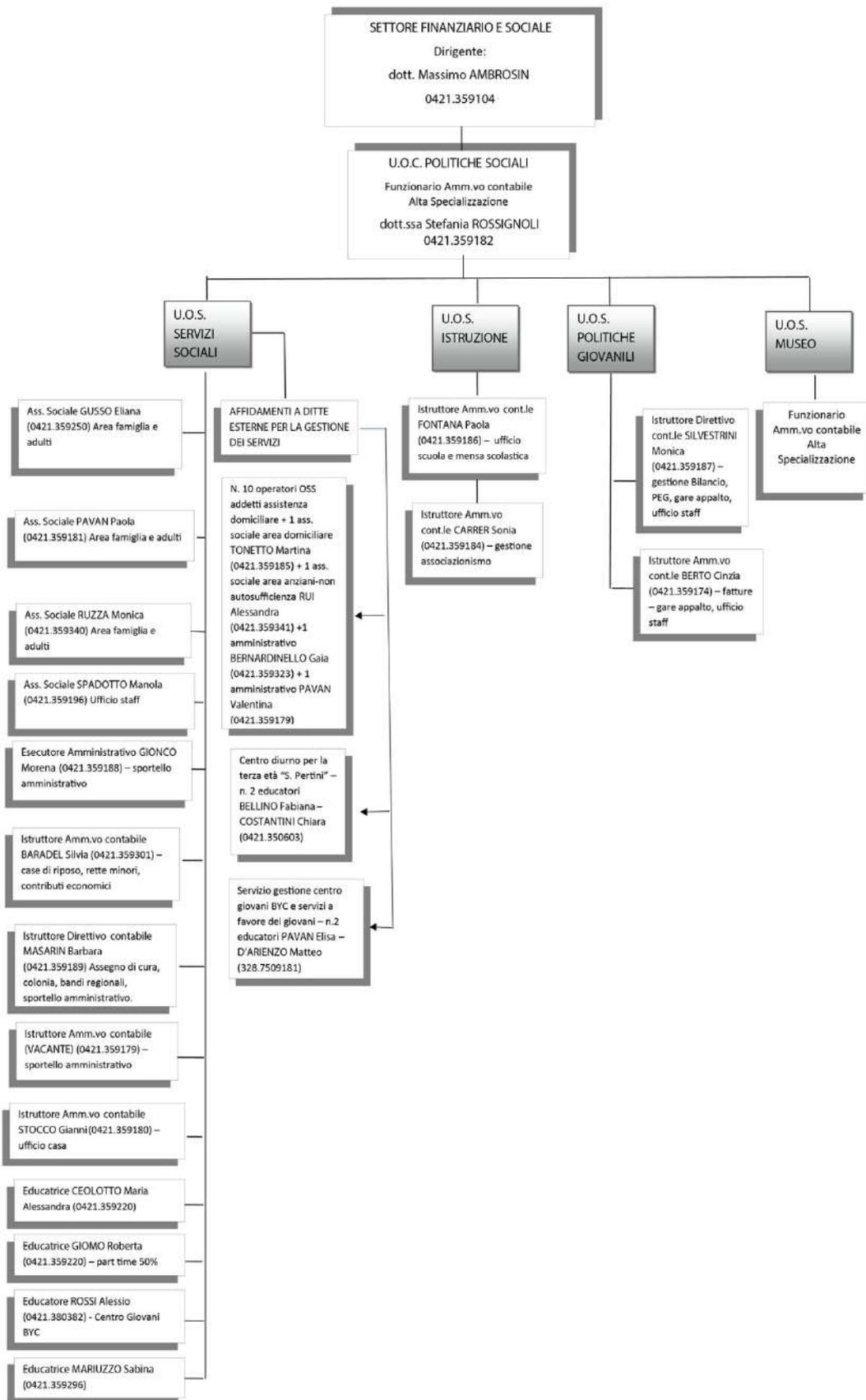
1. U.O.S Servizi sociali
2. U.O.S Istruzione
3. U.O.S Politiche giovanili
4. U.O.S museo

L'unità operativa specifica dei servizi sociali si articola nel modo seguente:

- Un assistente sociale appartenente all'ufficio staff;
- tre assistenti sociali che si occupano dell'area adulti e famiglia;
- un esecutore amministrativo;
- un istruttore amministrativo contabile che si occupa di contributi economici, case di riposo e rette per minori;
- un istruttore direttivo contabile che si occupa di assegni di cura, bandi regionali, della colonia e dello sportello amministrativo;
- un istruttore amministrativo contabile che si occupa dell'ufficio casa;
- quattro educatori.

Nei servizi sociali di Jesolo ci sono, inoltre, 17 operatori affidati a ditte esterne per la gestione dei servizi:

- 10 operatori OSS addetti all'assistenza domiciliare;
- un assistente sociale che si occupa dell'area anziani e non autosufficienti;
- due amministrativi;
- due educatori che si occupano del centro anziani diurno "Pertini";
- due educatori che si occupano del centro giovani "BYC" e di servizi a favore dei giovani.



## 2.3 Considerazioni finali

La conoscenza del territorio in cui si sta svolgendo la ricerca risulta essere fondamentale, permette al professionista di cominciare a pensare a delle ipotesi d'intervento. Per esempio, abbiamo ben chiaro che Jesolo è un territorio prettamente turistico. Possiamo dedurre che, soprattutto nel periodo estivo, ci sia un bisogno consistente di manodopera. Inoltre, siamo a conoscenza del fatto che una percentuale abbastanza rilevante della popolazione è straniera ed è compresa tra i 20 e i 45 anni. Di conseguenza, è possibile ipotizzare che molti cittadini stranieri durante l'emergenza si siano trovati in una condizione di difficoltà, a seguito della riduzione dell'attività lavorativa stagionale. Il professionista, con i primi dati a disposizione, è già orientato verso le situazioni più vulnerabili, con la possibilità di ipotizzare alcuni interventi che verranno successivamente confermati o meno grazie all'analisi dei dati.

### **3. TRE TIPOLOGIE DI INTERVENTO: NORMATIVE DI RIFERIMENTO**

I dati analizzati nella presente ricerca si basano su specifiche normative deliberate a livello nazionale, regionale e comunale. In questo capitolo ripercorremo le normative a cui fanno riferimento le misure erogate dai servizi sociali ai cittadini jesolani durante la pandemia; inoltre, affronteremo anche le misure previste a seguito dell'emergenza covid-19 a livello statale e regionale per i cittadini, le quali non sono state erogate direttamente dai servizi sociali ma quest'ultimi sono risultati essere un filtro essenziale nell'informare i cittadini dell'esistenza degli stessi.

#### **3.1 Buoni spesa alimentari**

- *Ordinanza del capo della Protezione civile n.658 del 29 marzo 2020.*

A seguito della situazione economica determinata dalle conseguenze dell'emergenza COVID-19, il ministero dell'Interno ha disposto con provvedimento legislativo il finanziamento di 400.000.000,00 di euro per la realizzazione di misure urgenti di solidarietà alimentare e beni di prima necessità. Le risorse sono state ripartite ai Comuni nel modo seguente:

- Una quota pari all'80% del totale è stata ripartita in modo proporzionale alla popolazione residente di ciascun comune.
- Una quota pari al 20% è stata ripartita in base alla distanza tra il valore del reddito pro capite di ciascun comune e il valore medio nazionale.

- *Delibera della giunta comunale n. 79 del 3 aprile del 2020:*

L'ordinanza del Capo della Protezione civile è stata recepita dal comune di Jesolo, con l'approvazione di un disciplinare operativo comunale. Quest'ultimo ha definito i requisiti d'accesso per l'erogazione dei buoni spesa e per le procedure di coinvolgimento del terzo settore quali parrocchie e caritas. Sono state stipulate apposite convenzioni con il terzo settore e con gli esercizi commerciali del territorio, fornitori di generi alimentari e di prodotti di prima necessità che hanno aderito alla manifestazione di interesse proposta.

I supermercati coinvolti sono stati i seguenti: Unicommsrl (Famila), Superiper Visotto, Coop Alleanza 3.0, AlìSpa, Prix Quality Spa, Lidl Italia Srl, Supermercati Tosano Cerea SRL, Ideal gestioni SRL, ortofrutta Bortoluzzi Ottavio ed ortofrutta Basso Alfredo.

Il finanziamento attribuito al comune di Jesolo per la realizzazione di misure urgenti di solidarietà alimentare è stato di 148.396,83 euro di cui 10.000 sono stati utilizzati per l'acquisto di mascherine di comunità, distribuite a tutti i cittadini dalla protezione civile.

I restanti 138.396,83 sono stati utilizzati per la realizzazione dei buoni spesa, card spendibili presso i supermercati individuati dal Comune.

Hanno potuto beneficiare dei buoni spesa i nuclei familiari o i soggetti residenti o domiciliati nel Comune di Jesolo che hanno riscontrato una difficoltà economica legata all'emergenza covid-19 e le cui entrate relative all'ultima mensilità siano risultate inferiori alle seguenti soglie:

- 1 componente: 550 euro
- 2 componenti: 775 euro
- 3 componenti 950 euro
- Ad ogni componente aggiuntivo sono stati sommati 50 euro.

Un ulteriore requisito per l'accesso era possedere un patrimonio mobiliare pari o inferiore a 5.000 euro, come indicato dalle linee dell'Anci del 31 marzo 2020.

L'importo del buono spesa è stato determinato tenendo in considerazione le entrate del nucleo e la composizione di quest'ultimo:

| ENTRATE                                  | 1 COMPONENTE | 2 COMPONENTI | 3+ COMPONENTI |
|--|--------------|--------------|---------------|
| 0  | 280          | 480          | 600           |
| Da 0,01 a 30% del valore della soglia    | 210          | 420          | 540           |
| Da 30,01 al 60% del valore della soglia  | 140          | 275          | 410           |
| Da 60,01 al 100% del valore della soglia | 70           | 140          | 210           |

Nell'assegnazione è stata data priorità a coloro che non erano già intestatari di un sostegno pubblico (Naspi, reddito di cittadinanza, reddito di inclusione attiva). I richiedenti già beneficiari non avevano diritto ad un secondo beneficio.

Si è tenuto conto, infine, della presenza nel nucleo familiare di minori e di persone anziane e disabili.

Il servizio sociale del Comune di Jesolo, a causa della situazione emergenziale e in attuazione dei DPCM emanati per far fronte all'emergenza, ha formulato una domanda semplificata online dei buoni spesa, in modo tale che i cittadini potessero reperirla facilmente e compilarla in autonomia. Nel caso in cui avessero avuto bisogno è stato messo a disposizione un aiuto tramite un operatore dello sportello telefonico.

A seguito dell'analisi dei moduli ricevuti gli assistenti sociali hanno valutato con colloqui telefonici l'ammissione o meno ai buoni spesa secondo i criteri precedentemente esposti.

Successivamente è stata predisposta l'erogazione dei buoni, consegnando porta a porta il beneficio. La consegna è stata effettuata dai volontari della protezione civile, della Caritas e dagli operatori sociosanitari.

Questa misura è stata valida dal 1° aprile 2020 al 31 dicembre 2020.

Il Decreto-legge del 23 novembre 2020 n. 154, all'articolo 2, ha recato ulteriori misure finanziarie urgenti connesse all'emergenza epidemiologica da covid-19 per consentire ai comuni l'adozione della misura già attuata con l'ordinanza sopraindicata.

### **3.2 Fondi straordinari covid-19**

- *Fondo di solidarietà per la sospensione delle rate mutui prima casa*

Con il presente fondo, istituito con la legge n.244 del 24 dicembre 2007, è stata prevista la possibilità di beneficiare, per i titolari di un mutuo contratto per l'acquisto della prima casa, di una sospensione fino a 18 mesi rispetto al pagamento delle rate per situazioni di difficoltà.

In occasione dell'emergenza sanitaria in atto la platea di persone che possono accedere a tale fondo si è allargata. In particolare, è stata data la possibilità di richiedere la sospensione per i lavoratori che hanno subito un'interruzione o riduzione dell'orario di lavoro e per i lavoratori autonomi o liberi professionisti che hanno subito una riduzione del 33% del fatturato rispetto

al 2019. Per fare richiesta, il cittadino doveva presentare domanda alla banca concedente il mutuo, compilando un apposito modulo pubblicato nel sito istituzionale del ministero.

- *La deliberazione della giunta regionale n.622 del 19 maggio 2020.*

Con tale deliberazione sono stati approvati i criteri e le procedure per il contributo regionale all'affitto a sostegno delle famiglie in difficoltà durante l'emergenza sanitaria.

L'assessore alla sanità della Regione Veneto riferisce che l'emergenza sanitaria e il periodo prolungato di lockdown hanno determinato una diminuzione sostanziale dell'occupazione e dei redditi di molte famiglie. Afferma, pertanto, l'importanza di un sostegno relativo al pagamento del canone di locazione.

Le domande dovevano essere presentate tra il 15 giugno e il 5 luglio 2020. Potevano avere accesso al beneficio i titolari di un contratto di locazione, residenti nella Regione Veneto, cittadini italiani o titolari di un permesso di soggiorno e che nel periodo compreso tra il 1° marzo e il 31 maggio 2020 avevano subito una riduzione delle loro entrate economiche.

La domanda doveva essere compilata online nel sito della regione e richiedeva i dati anagrafici, le dichiarazioni relative al contratto e al reddito percepito da marzo a luglio 2020 e 2019.

Il beneficio consisteva in un contributo di 400 euro, procedendo in ordine di graduatoria fino ad esaurimento delle risorse. Il punteggio per la graduatoria è stato calcolato tenendo conto del reddito pro capite nel periodo di riferimento e del numero dei componenti della famiglia.

- *Deliberazione della giunta regionale n. 442 del 07 luglio 2020.*

Con tale deliberazione è stata garantita la prosecuzione dei finanziamenti relativi alle misure Ria (reddito di inclusione attiva), Soa (sostegno abitare), Pe (povertà educativa) e l'adozione di nuove misure per far fronte all'emergenza covid-19.

È stato istituito un Fondo di emergenza a cui i Comuni potevano accedere per l'erogazione di contributi economici destinati ai nuclei colpiti dall'emergenza epidemiologica da Covid-19 e che potevano essere integrati o cumulati con i fondi emergenziali a disposizione dei Comuni.

Il Fondo può essere utilizzato tutt'ora fino al ristabilirsi delle condizioni di normalità, in assenza dell'adesione ad un progetto personalizzato, per tutte le tipologie di spese indicate nella disciplina del R.I.A, S.o.A e P.E. Possono inoltre essere individuate altre tipologie di spesa se ritenute rilevanti dai servizi sociali.

L'assessore alle politiche sociali di Jesolo ha ritenuto di integrare con fondi comunali propri il finanziamento previsto dalla Delibera della Giunta Regionale n. 442 del 7 luglio 2020, istituendo un fondo di emergenza straordinario, in quanto il fondo regionale risultava essere insufficiente a rispondere al numero di richieste d'aiuto.

Il finanziamento attribuito al Comune di Jesolo per il fondo straordinario è stato di 117.758,24 euro, di cui 11.758,24 finanziamenti regionali e 106.000,00 finanziamenti comunali. Alle risorse del fondo straordinario potevano accedere i nuclei o le persone che avevano subito una forte riduzione delle loro entrate economiche nel periodo compreso tra marzo e luglio 2020 rispetto al 2019, a causa dell'emergenza sanitaria. Un ulteriore requisito per accedere al fondo straordinario è stato quello di possedere un saldo mobiliare inferiore o uguale a 2585 euro.

Il servizio sociale di Jesolo ha contattato telefonicamente i nuclei e le persone che precedentemente avevano presentato una richiesta d'aiuto ai servizi connessa all'emergenza sanitaria. Lo scopo del colloquio telefonico è stato comprendere se la situazione che avevano dichiarato permaneva e nel caso in cui ci fossero stati i requisiti, proporre la misura del fondo emergenza. Successivamente è stato fissato un colloquio ai possibili beneficiari per la compilazione della domanda.

### **3.3 Centri estivi 2020**

#### *a) Decreto rilancio n.34 del 19 maggio 2020: articolo 105*

L'articolo 105 del decreto rilancio ha destinato risorse aggiuntive al Fondo per le politiche della famiglia. In particolare, la disposizione prevedeva un finanziamento destinato ai comuni per interventi di potenziamento dei centri estivi diurni, dei servizi socioeducativi territoriali e dei centri con funzione educativa e ricreativa. Gli interventi erano rivolti alla fascia d'età compresa tra 3-14 anni.

Nello specifico si potevano:

- Acquistare beni o servizi con funzione strumentale rispetto agli interventi da realizzare per il potenziamento dei centri estivi;
- Prevedere atti, protocolli, intese, convenzioni o contratti finalizzati alla collaborazione;
- Realizzare interventi di costruzione, ristrutturazione o riorganizzazione di strutture;

- Realizzare contributi economici alle associazioni/centri estivi.

Il finanziamento relativo al Decreto Rilancio è stato di 150.000.000,00 di cui 135.000.000,00 sono stati trasferiti ai comuni per interventi di potenziamento dei centri estivi, servizi socioeducativi e centri educative e/o ricreativi mentre i restanti 15.000.000,00 sono stati destinati ai progetti volti a contrastare la povertà educativa. Per il Comune di Jesolo è risultato essere pari a 99.993,00 euro, di cui 47.712,48 erano finanziamenti ministeriali, mentre i restanti 52.280,52 erano fondi comunali.

*a) Decreto rilancio n.34 del 19 maggio 2020: articolo 72*

L'articolo 72 del decreto rilancio introduceva dei bonus per i servizi di baby-sitting e per l'iscrizione ai centri estivi. Il bonus spettante era di 1200 euro e spettava in presenza di figli minori di 12 anni. Nel caso in cui fossero stati presenti figli con disabilità il limite d'età non veniva preso in considerazione.

Il bonus è stato usufruibile nel periodo compreso tra il 5 marzo e il 31 luglio 2020. Nel caso in cui fossero presenti più minori all'interno di un nucleo familiare non poteva essere comunque superato il limite massimo di 1200 euro.

I bonus non potevano essere fruiti se uno dei due genitori era in congedo covid-19 (congedo straordinario retribuito fino al 50% per conciliare lavoro e vita privata) oppure se percepivano misure di sostegno al reddito. Potevano accedere coloro che lavoravano in Smart Working. L'accesso alla domanda online del bonus era disponibile alla pagina dell'INPS e veniva erogata mediante accredito sul conto bancario.

*b) Deliberazione della Giunta regionale n.960 del 14 luglio 2020 - "Prendiamoci cura"*

Lo scopo della DGR era quello di offrire una risposta alle famiglie in un momento di emergenza, garantendo la possibilità di accedere ai servizi di assistenza ed educazione dei propri figli. Gli interventi erano rivolti alla fascia d'età compresa tra 3-17 anni.

Nello specifico si potevano:

- Potenziare i centri estivi diurni attivati nel proprio territorio comunale da giugno a settembre 2020;
- Realizzare contributi economici alle associazioni/centri estivi;

- Realizzare voucher rivolti alle famiglie;

Il finanziamento previsto dalla DGR per il Comune di Jesolo è stato pari a 58.000 euro di cui 13.000 provenienti dal finanziamento regionale, mentre i restanti 45.000 erano fondi comunali.

A differenza del decreto rilancio, con i fondi regionali relativi al decreto “Prendiamoci cura” è stato possibile creare delle misure che fossero di sostegno alle famiglie che avevano sostenuto una spesa maggiore rispetto al 2019 per l’iscrizione dei loro figli ai centri estivi.

La fascia d’età 0-3 anni non era compresa nelle precedenti normative per cui il Comune di Jesolo ha deciso di utilizzare i fondi propri per coprire anche tale fascia.

### **3.4 Misure extra covid-19**

#### *Reddito di emergenza (REM)*

Il reddito di emergenza è una misura di sostegno economico istituita con il decreto-legge Rilancio del 19 maggio 2020. È concessa tutt’ora alle famiglie che hanno riscontrato un momento di difficoltà a seguito dell’emergenza covid-19. Si tratta di una forma di sostegno straordinaria calcolata sulla base della situazione ISEE, dei componenti familiari e dei minori presenti nel nucleo. Il beneficio non supera gli 800 euro totali e, così come per il reddito di cittadinanza, il beneficiario non è la persona singola ma il nucleo familiare intero. Possono richiederlo coloro che hanno la residenza in Italia, il valore ISEE inferiore ai 15000 euro e il patrimonio mobiliare inferiore ai 10000 euro per i nuclei composti da una persona, moltiplicata per 5000 per ogni nucleo fino ad un massimo di 20000 euro totali. infine, il reddito familiare deve risultare inferiore alla soglia pari all’ammontare del beneficio.

### **3.5 Considerazioni finali**

L’operato degli assistenti sociali è direttamente collegato alle leggi a livello ministeriale, regionale e comunale. Gli interventi, pertanto, vengono realizzati sulla base delle indicazioni delineate da leggi e regolamenti delle misure stesse.

## **4. METODOLOGIA DELLA RICERCA**

La metodologia è la scienza che si occupa dello studio del metodo della ricerca, è una parte fondamentale del lavoro in quanto permette di tenere traccia di tutti i passaggi svolti e di dare una spiegazione ai dati che ne derivano. In questo capitolo osserveremo il metodo di lavoro utilizzato per lo studio relativo ai buoni spesa, al fondo straordinario, ai centri estivi e alla realizzazione delle interviste.

Prima di addentrarmi nell'analisi dei bisogni della popolazione, ho ritenuto fondamentale eseguire una ricerca sulle caratteristiche del territorio di Jesolo, luogo in cui si svolge la maggior parte di questo studio. I dati sono stati raccolti presso l'anagrafe del Comune, integrati grazie ad una successiva consultazione presso siti web concernenti statistiche demografiche di comuni italiani, elaborati su dati ISTAT. Successivamente, le tesi verte su tre principali interventi erogati dai servizi sociali del comune di Jesolo e analizzati nello studio sottostante, di cui esporrò la metodologia di ricerca utilizzata nei paragrafi successivi.

### **4.1 Studio dei buoni spesa**

L'analisi primaria a cui mi sono dedicata durante il tirocinio è stata quella relativa alle domande pervenute per la misura dei buoni spesa.

A seguito della lettura delle domande ho esaminato la composizione del nucleo familiare, la presenza o meno di minori, le ultime entrate economiche del nucleo, l'ISEE, il patrimonio mobiliare, la situazione lavorativa, la tipologia del lavoro, la situazione abitativa ed infine le risorse statali o comunali ricevute (assegno di maternità, disoccupazione, reddito di cittadinanza). Una particolare attenzione è stata posta ai nuclei stranieri in quanto, come vedremo nel successivo paragrafo, sono stati coloro che maggiormente hanno risentito questo momento di difficoltà (per quanto riguarda le domande pervenute al servizio sociale di Jesolo). Le domande dei buoni spesa sono state suddivise in sette fogli di lavoro Excel sulla base dei mesi in cui sono pervenute al servizio: aprile, maggio, giugno, luglio, agosto, settembre e ottobre.

Nel sottostante elaborato analizzeremo i dati in base alle domande totali ricevute, con un'attenzione particolare rispetto alla situazione relativa ad aprile (il mese in cui sono pervenute più domande).

Rispetto al conteggio totale, analizzeremo i dati precedentemente esposti nel modo seguente:

1. Richiedenti dei buoni spesa: quanti cittadini italiani, cittadini italiani di seconda cittadinanza e stranieri.
2. Residenza: quanti sono i residenti e domiciliati a Jesolo, i residenti non domiciliati, i non residenti ma domiciliati e infine quanti sono i non residenti e non domiciliati che hanno presentato domanda.
3. cittadinanze e seconde cittadinanze dei richiedenti.
4. Richiedenti beneficiari dei buoni spesa e coloro che non hanno beneficiato (distinguendo tra cittadini italiani e stranieri).
5. Motivazioni che hanno portato ad un diniego (quanti superano la soglia di riferimento, quanti superano i 5000 euro di beni mobiliari...).
6. Composizione del nucleo (quante persone erano presenti nel nucleo) e composizione dello stato famiglia (quante persone erano presenti nel nucleo secondo l'anagrafica del Comune), al fine di comprendere quante sono le famiglie numerose e quante sono, invece, le singole persone o le famiglie monoparentali che hanno presentato domanda.
7. Composizione dei nuclei stranieri.
8. Presenza o meno di minori e di minori fino ai 3 anni (per ogni nucleo italiano e straniero).
9. ISEE: tenendo conto di misure già presenti a livello regionale e nazionale, il valore ISEE è stato suddiviso nel modo seguente:
  - 0-6000 (fascia della povertà indicata nella norma del reddito di cittadinanza);
  - 6001-9360 (limite indicato nella norma del reddito di cittadinanza, nella quale vengono presi in considerazione nuclei e persone che devono sostenere spese per l'affitto);
  - 9361-16700 (parametro regionale dell'ICD- impegnativo di cura domiciliare);
  - 16701-25000 (Contributi straordinari alle famiglie a sostegno della spesa per la frequentazione centri estivi. Atto di delibera dirigenziale n. 269 del 10 novembre 2020);
  - 25000 +

Per ciascun valore ISEE analizzeremo la composizione del nucleo familiare e la presenza o meno di minori. In questo modo potremmo constatare quanti nuclei stranieri e italiani

numerosi e/o con minori rientrano nella soglia della povertà o del reddito di cittadinanza al momento della domanda.

10. Situazione ISEE di ciascun nucleo straniero.
11. Nuclei italiani e stranieri che non hanno percepito nessuna entrata economica nei mesi precedenti la richiesta.
12. Patrimonio mobiliare dei nuclei italiani e stranieri, suddiviso nelle seguenti fasce:
  - 0-2585 (contributi economici minimo vitale);
  - 2585-5000 (come da indicazione Anci);
  - 5000+
  - Non dichiarato.

Rispetto alle prime due fasce del patrimonio mobiliare studieremo la composizione del nucleo e la presenza o meno di minori, così come per l'ISEE.

13. Situazione lavorativa e tipologia di occupazione: per quanto riguarda la prima è stato distinto tra persone occupate, disoccupate, sospese (in cassa integrazione), in attesa di iniziare la stagione e percettori di pensione d'anzianità.

Per entrambe le tabelle distinguiamo le persone totali dai nuclei: quante persone in totale risultavano essere disoccupate (in un nucleo può esserci più di una persona disoccupata) e quanti nuclei (italiani e stranieri) hanno dichiarato di avere almeno una persona disoccupata all'interno del loro nucleo familiare.

14. Situazione abitativa: nuclei in affitto, in comodato gratuito e in casa di proprietà. Ho diviso in nuclei italiani e stranieri.
15. Spesa sostenuta dai nuclei italiani e stranieri rispetto al canone di locazione mensile.
16. Risorse ricevute per nucleo (nel modulo delle domande non tutti hanno specificato quante persone all'interno del nucleo erano in cassa integrazione o quante hanno percepito la disoccupazione, perciò analizzeremo solamente quanti nuclei hanno dichiarato di avere almeno un componente in famiglia che ha richiesto risorse statali/comunali e quali).
17. Risorse ricevute per ciascun nucleo straniero.
18. Fondo straordinario: quanti richiedenti italiani e stranieri hanno beneficiato del fondo straordinario per le emergenze.

19. Rapporto delle persone con il servizio sociale: quanti nuclei erano in carico, quanti conosciuti (ovvero che hanno avuto contatti storicamente) e quanti invece erano sconosciuti al servizio sociale.

Le informazioni elencate sono state pervenute in parte dalle domande dei buoni spesa. Il restante è stato frutto di una ricerca svolta presso l'anagrafe del Comune (per quanto riguarda la composizione del nucleo, la presenza o meno di minori e la cittadinanza) e il sito dell'Inps (per l'attestazione ISEE e la situazione abitativa).

## **4.2 Studio del Fondo straordinario**

Il metodo utilizzato rispetto all'analisi delle domande del Fondo straordinario risulta essere simile a quello realizzato per i buoni spesa. In questo caso non scindiamo tra dinieghi e beneficiari bensì analizzeremo solamente la situazione relativa a coloro che hanno beneficiato del fondo.

Le informazioni sono state ricavate prevalentemente dalle domande del fondo straordinario, quelle rimanenti sono state frutto di una ricerca presso i siti istituzionali del Comune.

Rispetto al conteggio totale, analizzeremo i dati nel modo seguente:

1. Richiedenti del fondo straordinario: cittadini italiani, cittadini italiani di seconda cittadinanza e stranieri.
2. Cittadinanza e seconda cittadinanza.
3. Motivazione della presentazione della domanda (affitto, utenze oppure entrambi).
4. Composizione del nucleo e composizione stato-famiglia (presente in anagrafe).
5. Composizione dei nuclei stranieri.
6. Presenza o meno di minori nei nuclei italiani e stranieri.
7. Valore ISEE di ogni nucleo diviso nelle cinque fasce precedentemente esposte (0-6000, 60001-9360, 9361-16700, 16700-25000, 25000+)
8. Situazione ISEE per ciascun nucleo straniero;
9. Composizione dei nuclei italiani e stranieri che presentavano un ISEE compreso tra 0-9360 (composizione del nucleo familiare e la presenza o meno di minori).
10. Situazione lavorativa e tipologia del contratto di lavoro: analizzeremo sia la situazione per nuclei (italiani e stranieri) sia per le persone totali.

11. Situazione abitativa: casa di proprietà, affitto, comodato gratuito. Distinguendo tra nuclei italiani e stranieri.
12. Spesa sostenuta dai nuclei italiani e stranieri rispetto al canone di locazione mensile.

### **4.3 Studio dei Centri estivi**

Lo studio relativo ai centri estivi presentava due obiettivi specifici: la realizzazione di contributi a tutte le associazioni che hanno dovuto sostenere una spesa maggiore nel 2020 rispetto al 2019 per la realizzazione dei centri e l'attuazione di voucher alle famiglie che nel 2020 hanno iscritto i loro figli ai centri estivi, nonostante la riduzione delle loro entrate economiche a causa della pandemia. Al fine di comprendere le differenze rispetto all'anno precedente sono stati raccolti e analizzati i seguenti dati:

1. Numero degli iscritti suddivisi nelle successive fasce d'età: 0-3 anni, 3-14 anni e 15-17 anni. Grazie al presente studio sono stati erogati dei contributi per le famiglie che hanno usufruito delle attività soprannominate. I contributi si riferiscono a tre misure economiche erogate a livello statale, regionale e comunale. Ogni misura prevedeva determinati criteri, quali le fasce d'età come suddivise nella presente ricerca. In particolare, la normativa a livello ministeriale si riferiva alla fascia 3-14, quella a livello regionale alla fascia 3-17 mentre la normativa comunale non presentava alcun tipo vincolo, di conseguenza i contributi relativi alla fascia rimanente (0-3 anni) sono stati realizzati con risorse comunali.
2. Periodo del centro (da.. al.);
3. Giorni settimanali frequentanti;
4. Orario della giornata intera e della giornata ridotta;
5. Retta della giornata intera e ridotta;
6. Tipologie di costi aggiuntive rispetto all'anno precedente (affitto, sanificazione, altro).

Una parte consistente dei dati è stata raccolta presso i protocolli della richiesta di contributo economico da parte dei gestori dei centri al comune di Jesolo negli anni 2019 e 2020. Le informazioni mancanti sono state ricavate tramite un questionario somministrato telefonicamente ai gestori dei centri.

Infine, tramite una collaborazione con le assistenti sociali del Comune, sono stati studiati e analizzati i possibili requisiti d'accesso ai contributi e al voucher e, in seguito, sono stati stilati

l'avviso pubblico e la domanda online per l'accesso alle misure sopracitate, successivamente pubblicate nel sito istituzionale. Al fine di ottenere un quadro più chiaro rispetto alle normative ministeriali e regionali, una risorsa fondamentale è stata la condivisione con i colleghi di altri comuni.

#### **4.4 Interviste**

Le interviste qualitative svolte nella presente tesi sono state conseguite nei mesi di febbraio e marzo 2021. Quest'ultime hanno avuto l'obiettivo di comprendere l'impatto del periodo emergenziale nei servizi sociali e i successivi interventi erogati a favore della cittadinanza da parte degli stessi. Le interviste svolte alle assistenti sociali di Jesolo riguardanti la misura del fondo straordinario sono state realizzate di presenza, mentre le altre telefonicamente.

## 5. BUONI SPESA

A seguito dell'ordinanza della protezione civile, alla data del 14 ottobre 2020 sono pervenute al Comune di Jesolo 777 domande di buoni spesa, analizzate durante il tirocinio professionale.

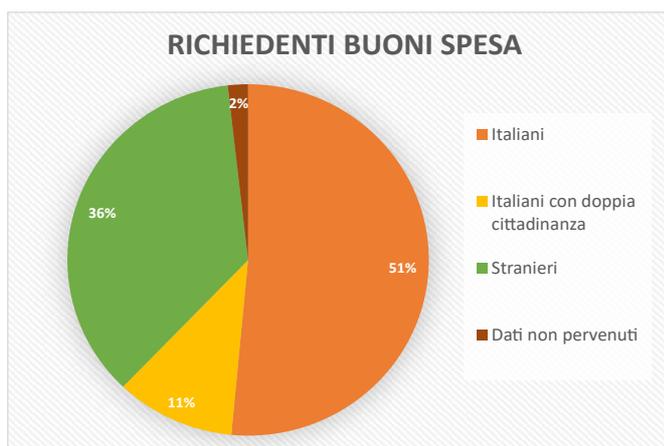
La maggior parte delle domande risalgono ai mesi di aprile e maggio 2020.

Lo scopo del presente studio è quello di comprendere i bisogni, le necessità della popolazione e le motivazioni principali che hanno portato a presentare una richiesta d'aiuto al servizio sociale.

### 5.1 Analisi delle richieste

Le richieste dei buoni spesa pervenute al servizio sociale da aprile ad ottobre 2020 risultano essere 777, di cui 483 provenienti da nuclei italiani e 280 da nuclei stranieri.

| RICHIEDENTI BUONI SPESA          |     |
|----------------------------------|-----|
| Italiani                         | 400 |
| Italiani con doppia cittadinanza | 83  |
| Stranieri                        | 280 |
| Dati non pervenuti               | 14  |



| RESIDENZA                        |     |
|----------------------------------|-----|
| Residenti e domiciliati a Jesolo | 747 |
| Residenti ma non domiciliati     | 7   |
| Non residente ma domiciliata     | 21  |
| Non residente e non domiciliata  | 2   |

Tra i requisiti per l'accesso ai buoni spesa ci sono la residenza e il domicilio presso il Comune di Jesolo. La maggior parte dei richiedenti (747) risultava essere residente e domiciliata nel Comune.

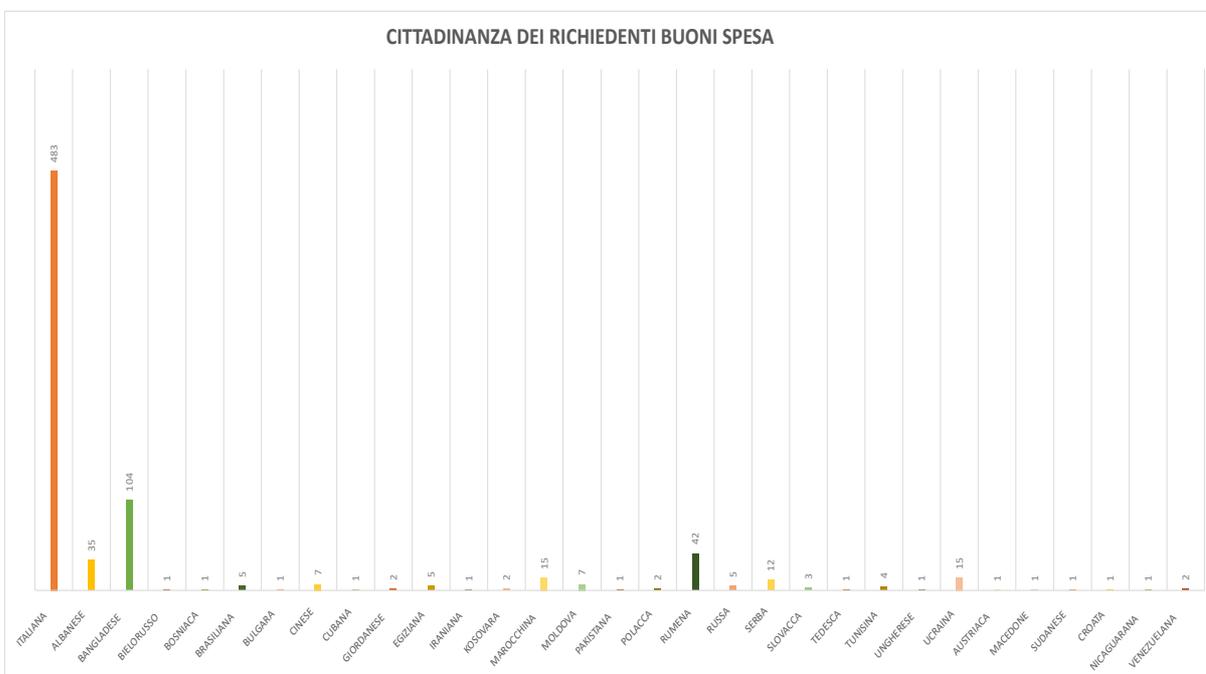
21 persone erano domiciliate ma non residenti, 7 persone erano residenti ma non domiciliate.



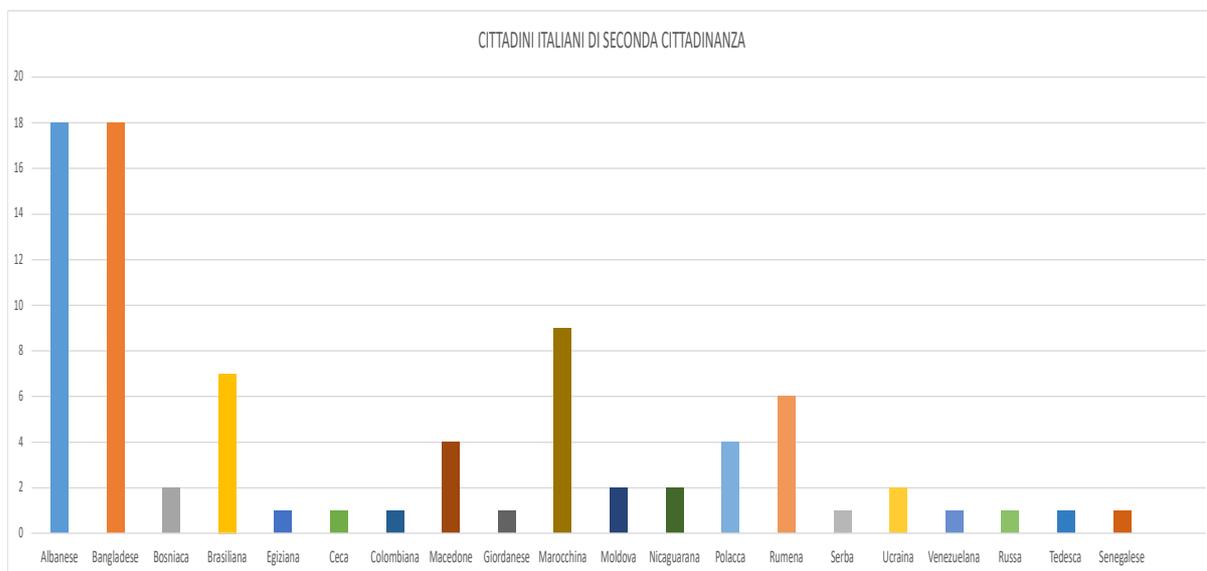
Essendo la residenza e il domicilio due principi d'accesso ai buoni spesa, sappiamo già che 30 persone hanno ricevuto un diniego per la mancanza dei criteri sopracitati.

### *La cittadinanza*

La maggior parte dei richiedenti buoni spesa erano nuclei italiani (485), seguono i nuclei con cittadinanza bangladese, rumena, albanese, marocchina e ucraina.



Le seconde cittadinanze prevalenti erano quella albanese e bangladese, seguono la cittadinanza marocchina, brasiliana e rumena. In totale risultavano essere 83. È essenziale studiare la seconda cittadinanza per comprendere la popolazione che si è stabilizzata maggiormente nel territorio di Jesolo.

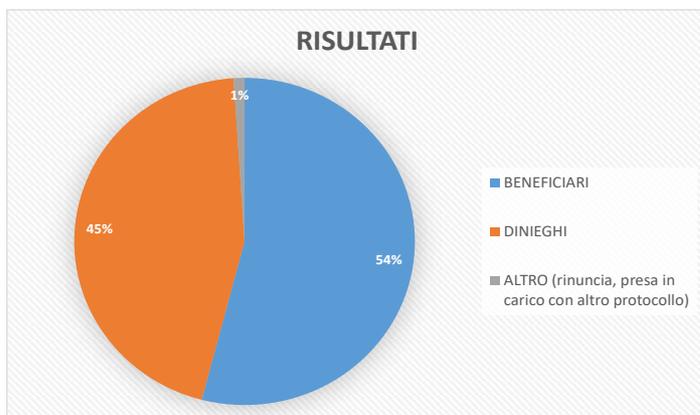


Ovviamente la presente analisi comprende un ambito specifico che risulta essere quello dei buoni spesa, quindi non possiamo generalizzare tale dato.

Siamo, tuttavia, a conoscenza del fatto che erano 18 i nuclei italiani di seconda cittadinanza bangladese e 18 i nuclei di seconda cittadinanza albanese che avevano avanzato domanda. Tutt'oggi tra i cittadini stranieri residenti nel territorio spiccano maggiormente quelli provenienti dal Bangladesh e dall'Albania. Possiamo dedurre che tra coloro che si sono stabilizzati e i nuovi residenti ci sia stato un feedback positivo nei confronti del territorio d'arrivo o comunque una forte richiesta di manodopera per la stagione estiva.

## I risultati

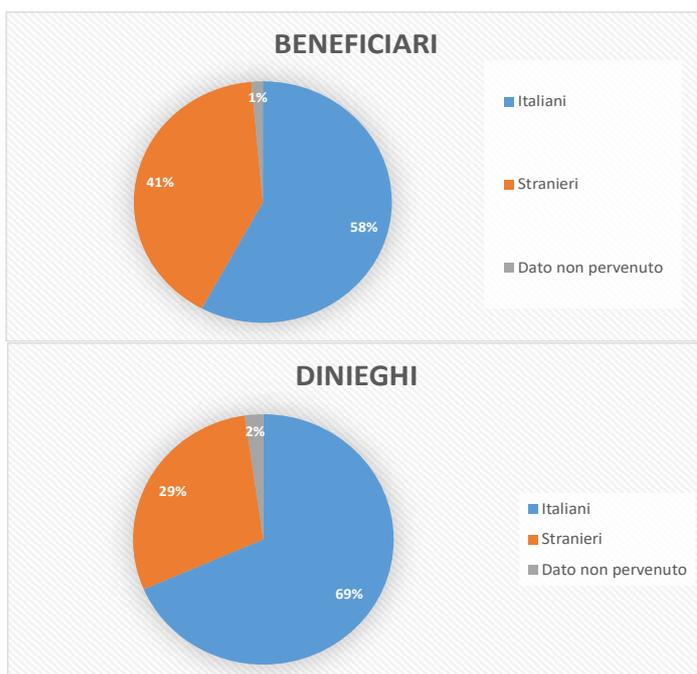
Dal grafico possiamo notare che il 54% dei richiedenti ha beneficiato dei buoni spesa, in



particolare 420 nuclei.

Il 45% (349) non ha beneficiato, il restante 1% rientra nella categoria "altro". Per "altro" s'intendono i casi che hanno rinunciato al buono oppure che sono stati presi in carico con un altro protocollo.

La maggior parte dei beneficiari e dei non beneficiari erano nuclei italiani.



Dobbiamo considerare che queste percentuali sono proporzionate al numero dei richiedenti:

- Di 280 richiedenti stranieri, 171 hanno beneficiato del buono spesa, mentre 102 hanno ricevuto un diniego.
- Di 483 richiedenti italiani, 243 hanno beneficiato del buono spesa e 239 hanno avuto un diniego, quindi all'incirca la metà.
- Gli 8 nuclei "scoperti" rientrano nella categoria "altro".

## La motivazione dei dinieghi

Di 349 dinieghi totali, 246 sono stati assegnati in quanto i nuclei superavano la soglia di riferimento, ovvero il valore delle entrate previsto per beneficiare del buono.

45 richiedenti avevano già beneficiato dei buoni, quindi hanno presentato domanda più volte beneficiandone almeno una, 19 richiedenti superavano i 5000 euro di beni mobiliari, mentre 16 non risultavano essere in una situazione legata all'emergenza covid-19.

Il restante rientrava nelle seguenti categorie:

| DINIEGHI                                      |     |
|---|-----|
| Superano la soglia di riferimento             | 246 |
| Superano i 5000 di beni mobiliari             | 19  |
| Domiciliati altrove                           | 8   |
| Situazione non legata all'emergenza covid     | 16  |
| Irregolarità: info mancanti                   | 7   |
| Domanda doppia                                | 6   |
| Altro (beni fruttiferi postali pari a 60.000) | 2   |
| Già beneficiari nei mesi precedenti           | 45  |

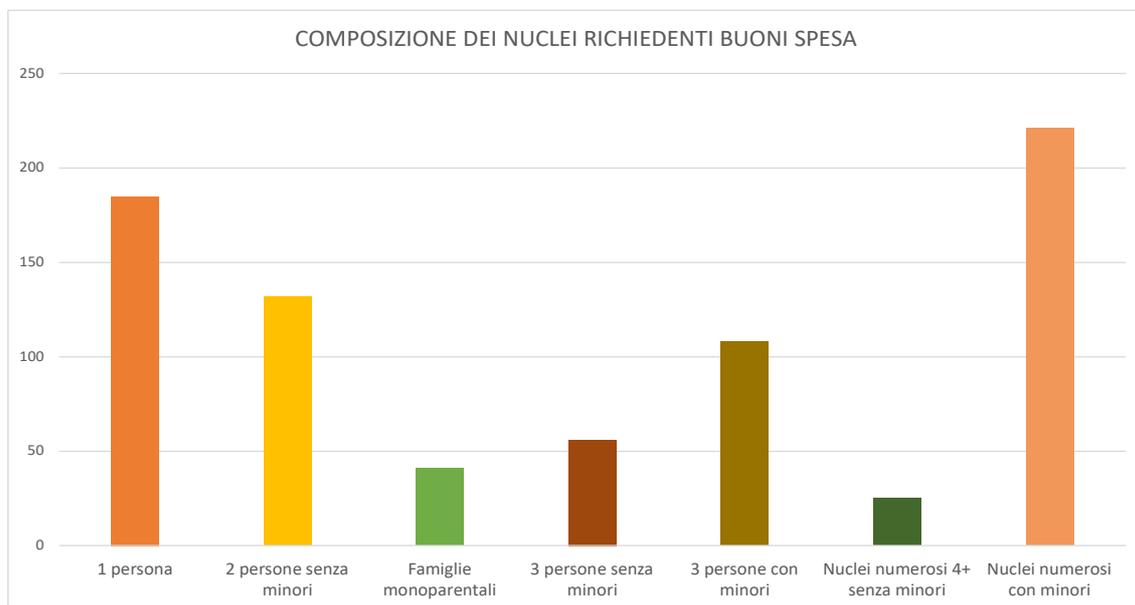
- Informazioni mancanti (nel compilare la domanda non sono stati redatti dei passaggi importanti, per esempio a quanto ammonta il patrimonio mobiliare);
- Domanda doppia (presentata nello stesso mese);
- Beni postali superiori ai 5000 euro.

Al fine di erogare i buoni spesa a tutti coloro che maggiormente ne necessitavano, il comune di Jesolo ha ritenuto di assegnarli solamente a chi rientrava in criteri ben precisi. Non tutti i comuni hanno scelto di seguire una direzione specifica. Dato che nel comune di Jesolo sono pervenute molte domande, se il beneficio veniva concesso anche a coloro che presentavano un patrimonio superiore ai 5000 euro o a chi aveva già beneficiato, i buoni non sarebbero stati

sufficienti per rispondere a tutte le richieste.

D'altro canto, il limite massimo dei 5000 euro nel patrimonio mobiliare si è dimostrato vincolante e i dinieghi per superamento di tale soglia sono stati assegnati, nella maggior parte dei casi, per un superamento minimo (per esempio 5005 euro). Ne consegue che queste persone, per poco, siano rimaste escluse dal beneficio, presentando comunque un bisogno di tipo alimentare.

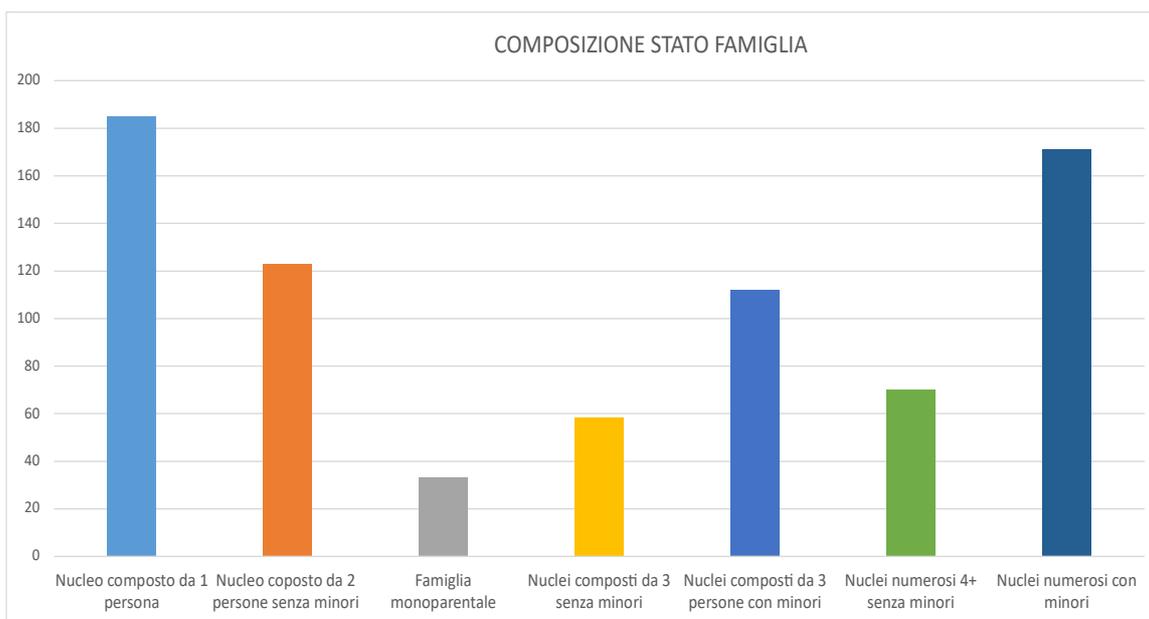
## La composizione dei nuclei



La maggior parte dei richiedenti apparteneva a nuclei numerosi con minori (221), a seguire i singoli richiedenti (185), i nuclei composti da due persone senza minori (132) e da 3 persone con minori (108).

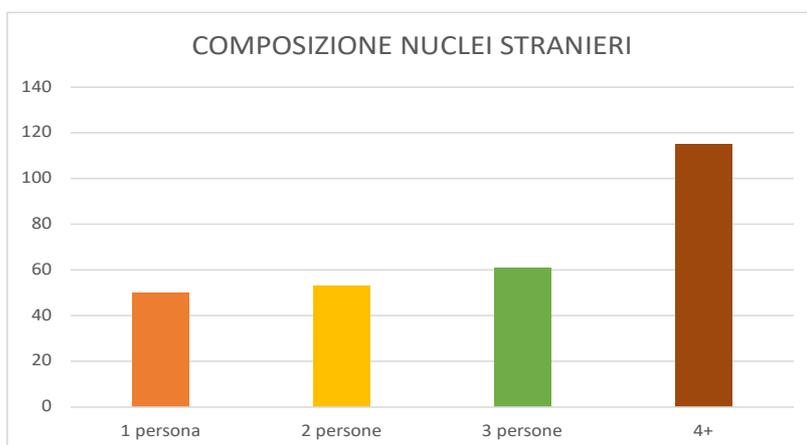
Pertanto, prevalendo i nuclei numerosi e le persone singole, possiamo constatare che a seguito della riduzione delle attività lavorative e di conseguenza delle entrate economiche, sia stato più difficoltoso per quest'ultimi provvedere, nel primo caso, ai bisogni di tutti i componenti del nucleo e nel secondo caso alle spese di vita quotidiana autonomamente (per esempio il saldo dell'affitto o del mutuo).

La composizione dello stato famiglia indica il numero di componenti di un nucleo sulla base dei dati presenti in anagrafe e, diversamente dalla misura del fondo straordinario, non è prevista come criterio d'accesso per i buoni spesa. Quest'ultima, come osserveremo nel grafico successivo, è fortemente limitante e rischia di non tenere conto della reale composizione di un nucleo. Infatti, molte volte capita che coppie separate non abbiano ancora



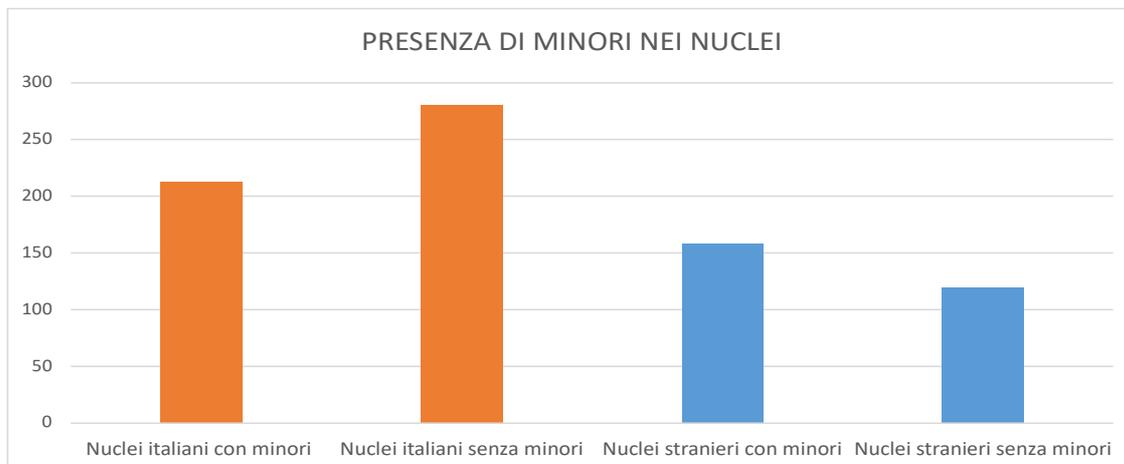
spostato la residenza, così come le persone che iniziano una nuova convivenza.

Difatti, come possiamo notare dal grafico, se avessimo preso come riferimento solamente la situazione a livello anagrafico, i nuclei numerosi con minori sarebbero stati 171 anziché 221.



I nuclei stranieri prevalenti erano quelli numerosi (115), seguono quelli composti da 3 e da 2 persone.

## I minori



A primo impatto possiamo notare che:

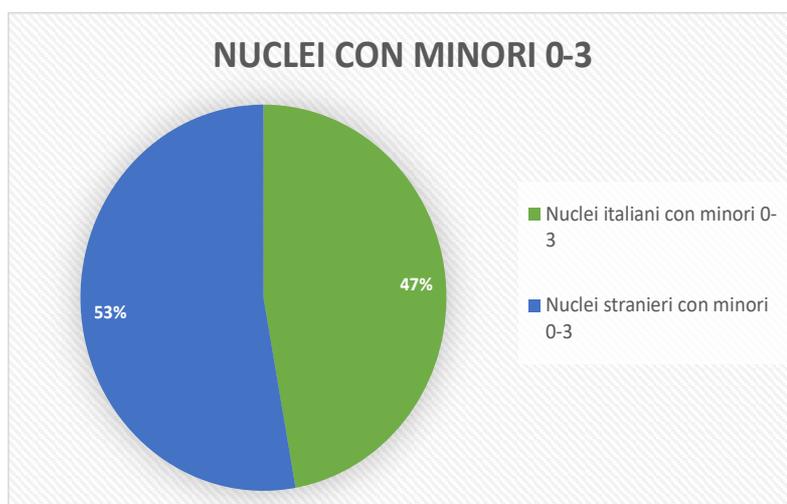
- I nuclei stranieri con minori predominavano rispetto a quelli senza minori;
- I nuclei italiani senza minori emergevano rispetto a quelli con minori.

Nello specifico, di 483 nuclei italiani:

- 208 erano nuclei con minori;
- 275 erano senza minori.

Di 280 nuclei stranieri:

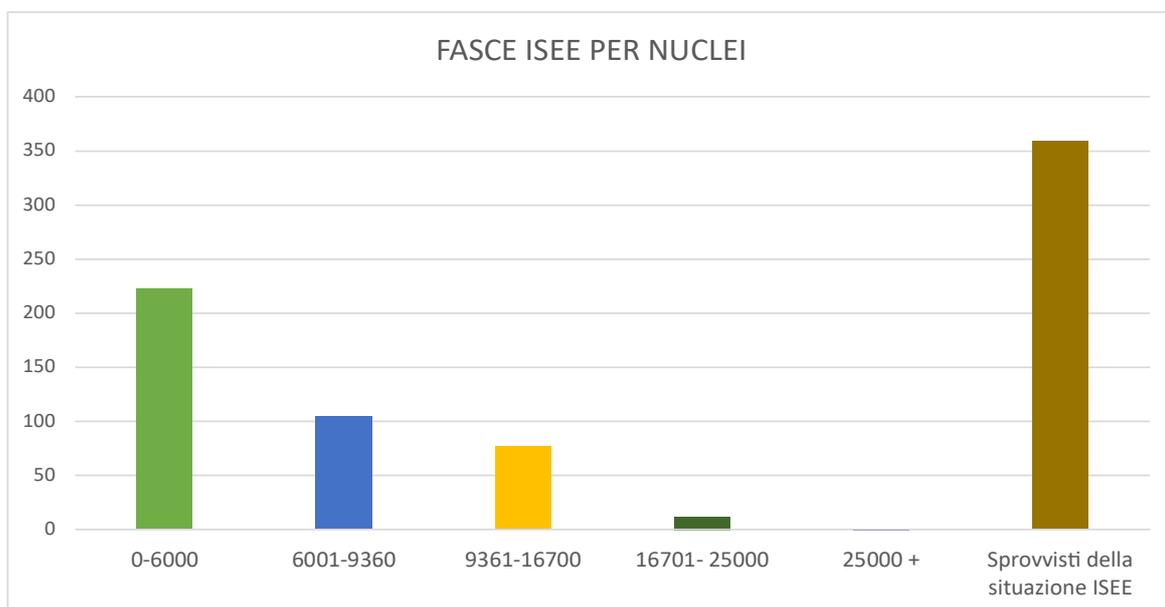
- 158 erano nuclei con minori;
- 119 erano senza minori;
- i restanti nuclei non hanno specificato la presenza o meno di minori nella domanda.



Sono risultati essere 47 i nuclei stranieri con minori fino ai 3 anni, mentre 42 i nuclei italiani.

Grazie ai dati correnti osserviamo che più della metà dei nuclei stranieri erano nuclei con minori.

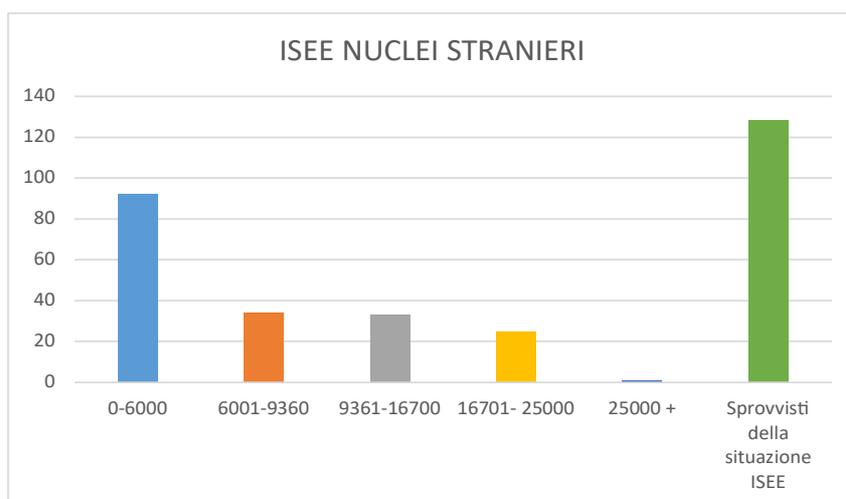
## La situazione ISEE



Una buona parte dei richiedenti era sprovvista della situazione ISEE (nello specifico, 359).

La popolazione restante rientrava maggiormente nella fascia ISEE 0-6000, nello specifico 223 richiedenti. 105 richiedenti presentavano un ISEE compreso tra 6001-9360, 77 erano i nuclei con un ISEE compreso tra 9361-16700 e 12 appartenevano alla fascia 16701-25000.

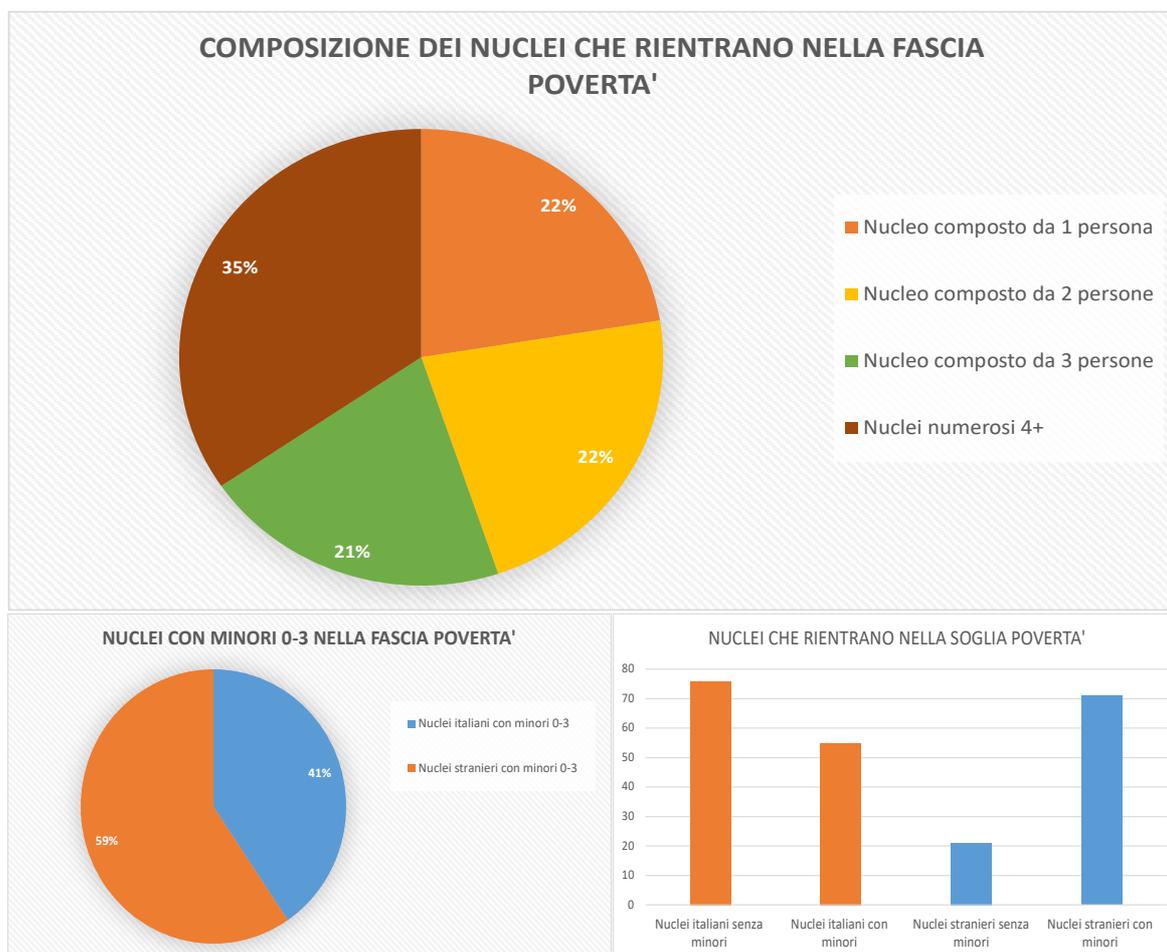
Infine, solamente una persona presentava un ISEE superiore ai 25000 euro. Questo implica che la maggior parte dei richiedenti, al momento della domanda, presentava un valore ISEE indice di povertà economica, così come indicata nella norma del reddito di cittadinanza.



Di 280 richiedenti stranieri, 134 erano sprovvisti della loro situazione ISEE, 92 richiedenti possedevano un ISEE compreso tra 0-6000 euro annui e 34 nuclei un ISEE compreso tra 6001-9360. Solo un

nucleo presentava un ISEE superiore ai 25000 euro.

## Fascia ISEE 0-6000: analisi della popolazione



I grafici precedentemente esposti ci indicano che i nuclei appartenenti alla prima fascia ISEE (0-6000) erano, al momento della domanda, 223. Addentrandonci nelle caratteristiche di tali nuclei osserviamo che la maggior parte di loro apparteneva a nuclei numerosi, in particolare il 35% del totale. Seguono le persone singole, le coppie e i nuclei composti da 3 persone. Tutte e tre le categorie dispongono di dati simili e si aggirano intorno al 22%.

I nuclei con minori appartenenti a tale fascia sono risultati essere 126. Nello specifico:

- 71 nuclei stranieri (di questi, 22 erano nuclei con minori fino ai 3 anni);
- 55 nuclei italiani (di questi, 15 erano nuclei con minori fino ai 3 anni).

Pertanto, osserviamo che, per tale fascia spiccano maggiormente i nuclei numerosi e quelli con minori. Quest'ultimo dato risulta essere predominante per le famiglie straniere.

## Fasce ISEE 6001-25000: analisi della popolazione

I nuclei rientranti nella fascia ISEE 6001-9360 erano 105, di cui 45 appartenevano a nuclei numerosi (43%), seguiti dai nuclei composti da 3 persone (25%).

Erano 66 i nuclei con minori, di cui 20 con minori fino ai 3 anni.

Nel capitolo precedente sono stati illustrati i motivi per cui l'ISEE è stato suddiviso in fasce

specifiche.

L'ISEE pari a 9360 euro annui fa riferimento al limite previsto per poter accedere al reddito di cittadinanza.

Analizzare le caratteristiche della popolazione appartenente a tale fascia e a quella precedente ci

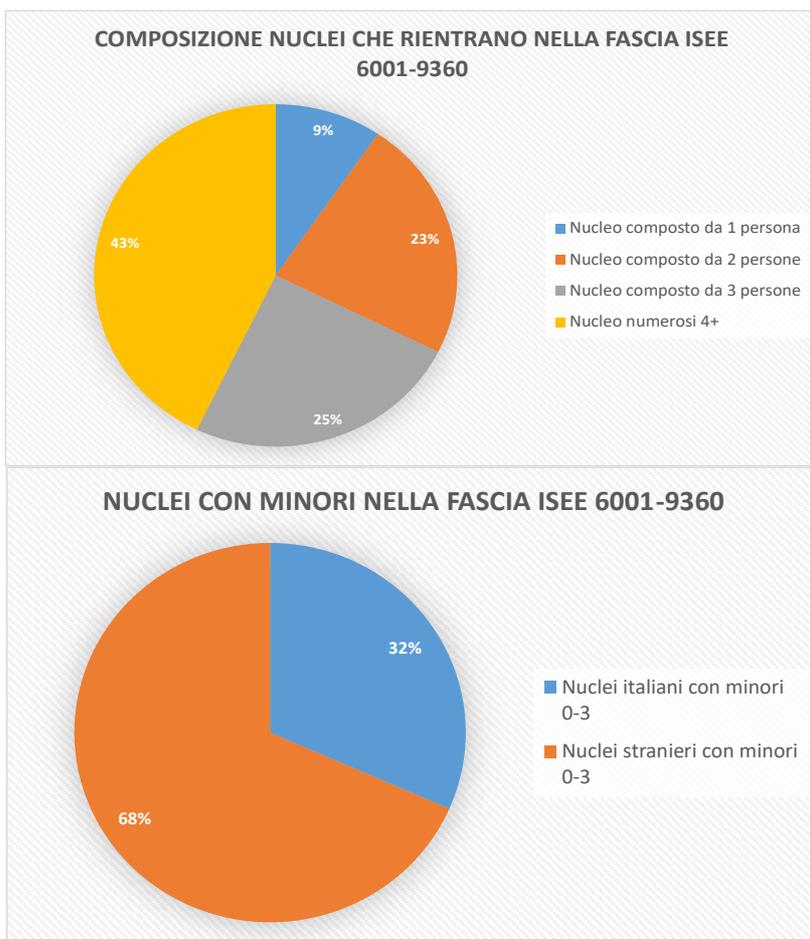
permette di comprendere i bisogni delle persone che

potrebbero accedere al reddito e di studiare quanti nuclei presentano un ISEE

indice di povertà. I nuclei appartenenti alla fascia compresa tra 6000-9360

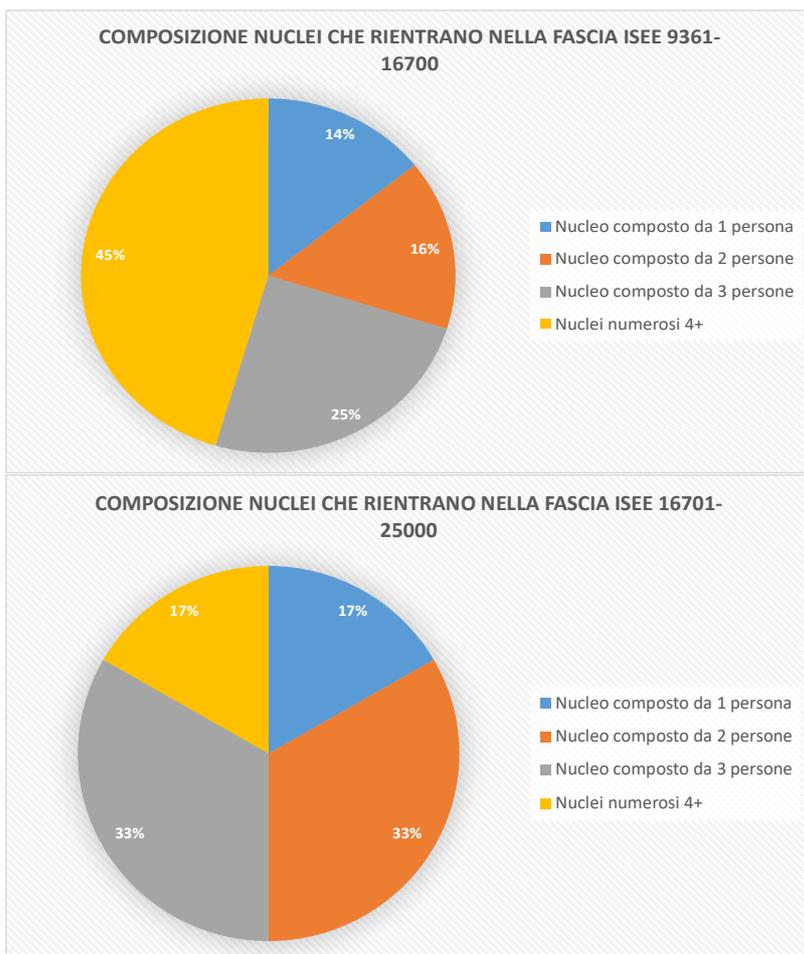
euro erano per lo più numerosi e con minori. Conseguentemente al presente studio ne risulta

che su un totale di 418 nuclei, ben 328 rientravano nella soglia della povertà, di cui 192 erano



che su un totale di 418 nuclei, ben 328 rientravano nella soglia della povertà, di cui 192 erano nuclei con minori. Prestabilendo che la situazione ISEE fa riferimento all'anno precedente possiamo constatare che quest'ultimi presentavano una situazione economica vulnerabile ancor prima del lockdown imposto a causa della pandemia.

77 nuclei presentavano, invece, un ISEE compreso tra 9361-16700 ed erano per lo più nuclei numerosi, a seguire i nuclei composti da 3 persone.



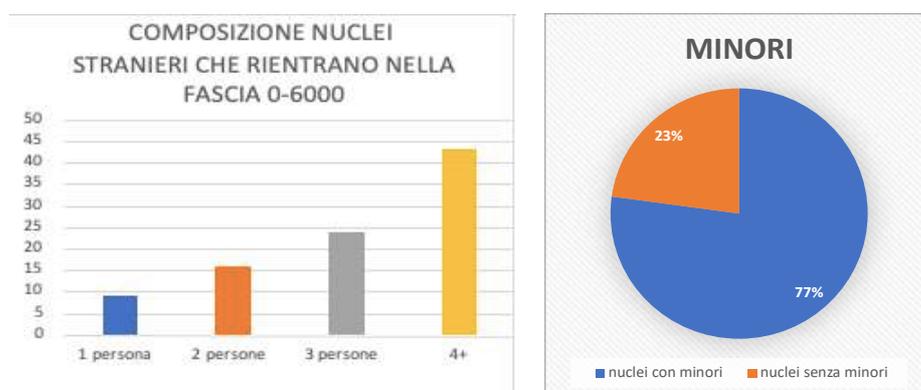
| COMPOSIZIONE NUCLEO PER FASCIA ISEE 2500+ |   |
|---|---|
| Nucleo composto da 2 persone              | 1 |

Nella fascia 16700-25000 erano compresi maggiormente i nuclei composti da due e da tre persone, mentre solo un nucleo composto da due persone presentava un ISEE superiore ai 25000 euro.

Analizzando i dati esposti nei grafici siamo a conoscenza del fatto che solo 13 nuclei su 418 possedevano un ISEE medio alto, ovvero superiore ai 16700 euro. Sono stati presi in

considerazione 418 nuclei totali anziché 777 in quanto i restanti 359 non conoscevano la loro situazione ISEE.

### *Le caratteristiche della popolazione straniera nella fascia della povertà*



I nuclei stranieri compresi nella fascia ISEE 0-6000 risultavano essere 92, di cui 43 appartenevano a nuclei numerosi. Seguono i nuclei composti da 3 persone.

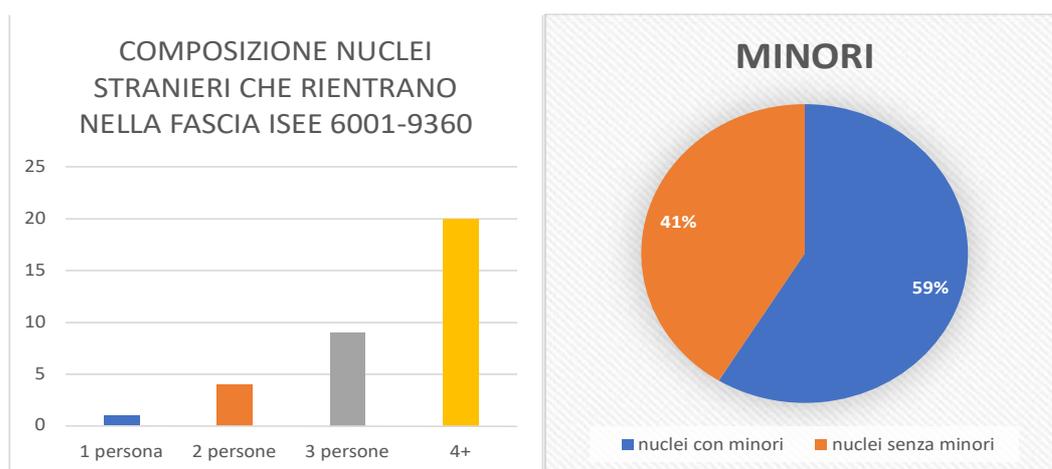
I nuclei con minori erano 71, 21 invece quelli senza.

Come abbiamo visto in precedenza, i nuclei che conoscevano la loro situazione ISEE erano 418.

Di questi, circa 146 erano nuclei stranieri. Ne consegue che di 146 nuclei stranieri che conoscevano la loro situazione ISEE, 126 (se contiamo anche i 34 nella fascia del reddito di cittadinanza) si localizzavano nella soglia di povertà economica. Dal presente studio possiamo dedurre che una parte consistente dei richiedenti, sia italiani che stranieri, presentavano un ISEE inferiore ai 6000 euro annui, anche se i nuclei stranieri risultavano essere coloro maggiormente compresi nel valore sopracitato.

Grazie alla lettura delle domande è stato osservato come, soprattutto nei nuclei stranieri, vi sia un'unica entrata economica, solitamente da parte del marito o da eventuali figli maggiorenni. Ciò implica che durante la pandemia tali nuclei già vulnerabili si siano trovati maggiormente in difficoltà in quanto, a seguito del lockdown, il loro profitto è diminuito, se non stato pari a zero. Ne consegue che per i nuclei numerosi con minori, i quali spiccano maggiormente nella popolazione straniera e in cui vi è solamente un'entrata economica, sia stato più difficoltoso provvedere alla soddisfazione dei bisogni di tutti i componenti del nucleo.

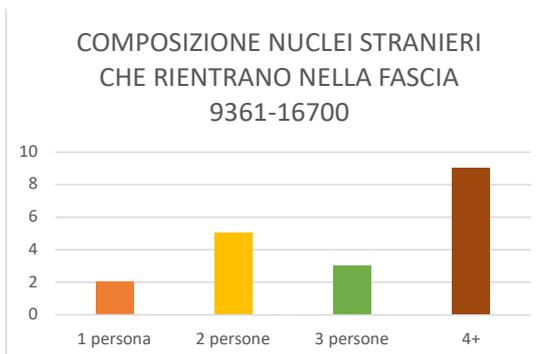
### *Le caratteristiche della popolazione straniera nella fascia del reddito di cittadinanza*



I nuclei appartenenti alla fascia ISEE 6001-9360 erano 34, di cui 20 nuclei numerosi, seguiti dai nuclei composti da 3 persone (9).

Erano 20 i nuclei con minori, mentre 14 quelli senza minori.

## Le caratteristiche della popolazione straniera con ISEE superiore ai 9360



Anche per la fascia ISEE 9361-16700 rientravano per lo più nuclei numerosi. Nessun nucleo apparteneva alla fascia ISEE 16700-25000, mentre solo un nucleo composto da due persone presentava un ISEE superiore ai 25000 euro.

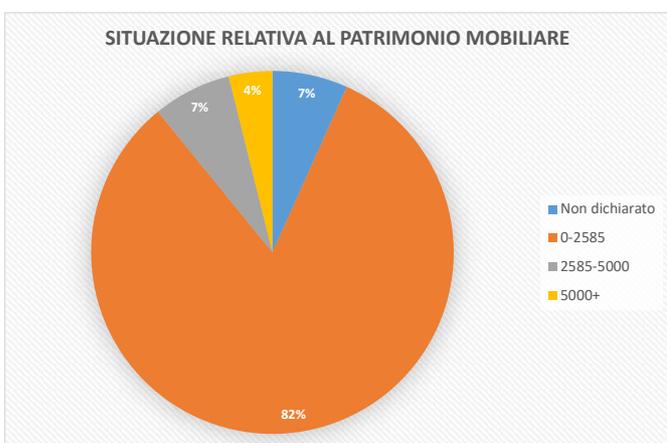
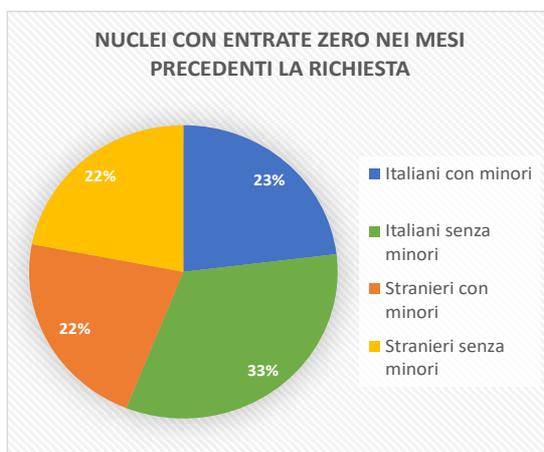
### La situazione economica

Nei mesi precedenti la richiesta, 186 nuclei non hanno percepito nessuna entrata economica. 82 erano nuclei con minori e 104 senza.

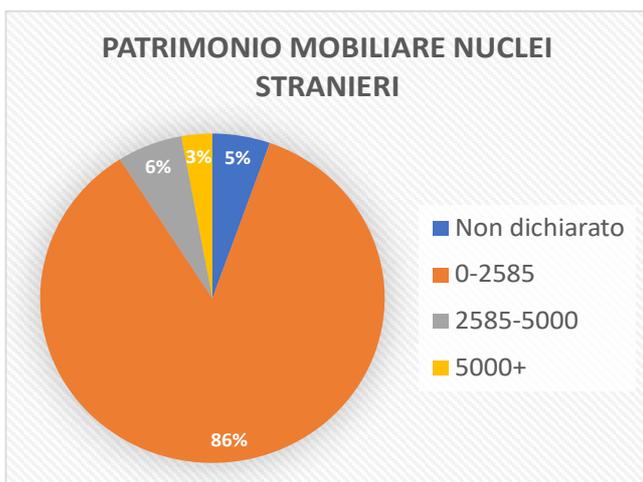
La maggior parte dei richiedenti possedeva un patrimonio mobiliare compreso tra 0 e 2585 euro (nello specifico, 636 richiedenti).

Questo significa che quasi tutti i nuclei al momento della domanda del buono spesa,

avevano a disposizione pochissimi risparmi. Se pensiamo ad una famiglia numerosa con un patrimonio inferiore ai 2585 euro, possiamo comprendere come quest'ultima, senza nessun'entrata economica o comunque con un'entrata ridotta, non riuscisse a soddisfare i bisogni del proprio nucleo. Oltre alle spese alimentari, dobbiamo ricordarci che durante il

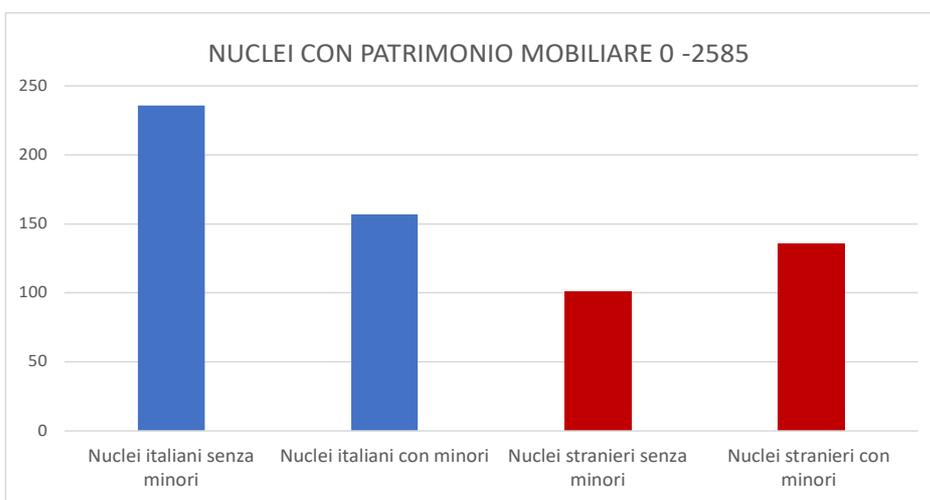


lockdown, è stato sempre imposto il saldo relativo all'affitto e alle utenze, tralasciando le eventuali spese extra. Dalle constatazioni precedenti possiamo dedurre che se avessero avuto un imprevisto di qualsiasi tipo, probabilmente non ce l'avrebbero fatta autonomamente a coprire tutte le spese.



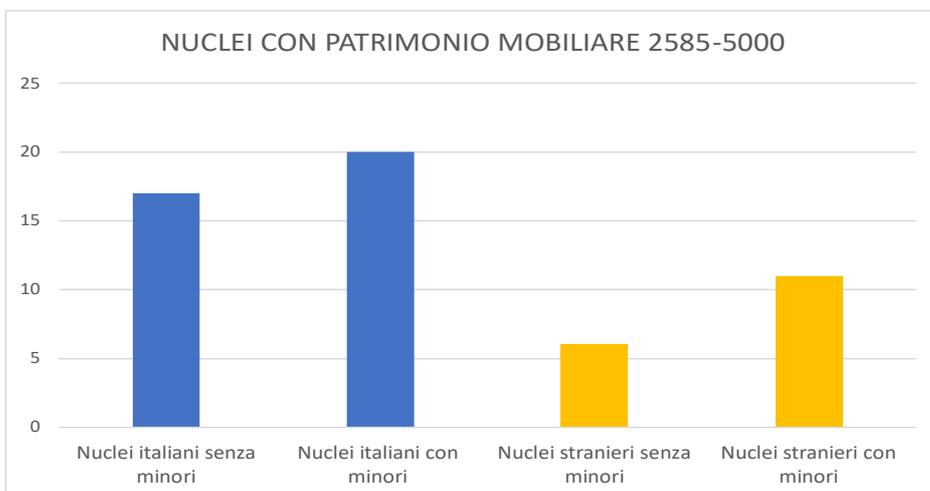
Di 280 nuclei stranieri, ben 237 possedevano un patrimonio mobiliare compreso tra 0 e 2585. Solo 8 nuclei presentavano, invece, un patrimonio mobiliare superiore ai 5000 euro.

Di 237 nuclei stranieri con patrimonio mobiliare compreso tra 0-2585, 136 erano nuclei con minori.



636 erano i nuclei rientranti nella prima fascia del patrimonio mobiliare, per gli stranieri emergono i nuclei con minori mentre per gli italiani quelli senza.

I nuclei con patrimonio mobiliare compreso tra 2585 e 5000 risultavano essere solamente 54, di cui con minori troviamo 20 nuclei italiani e 11 stranieri.



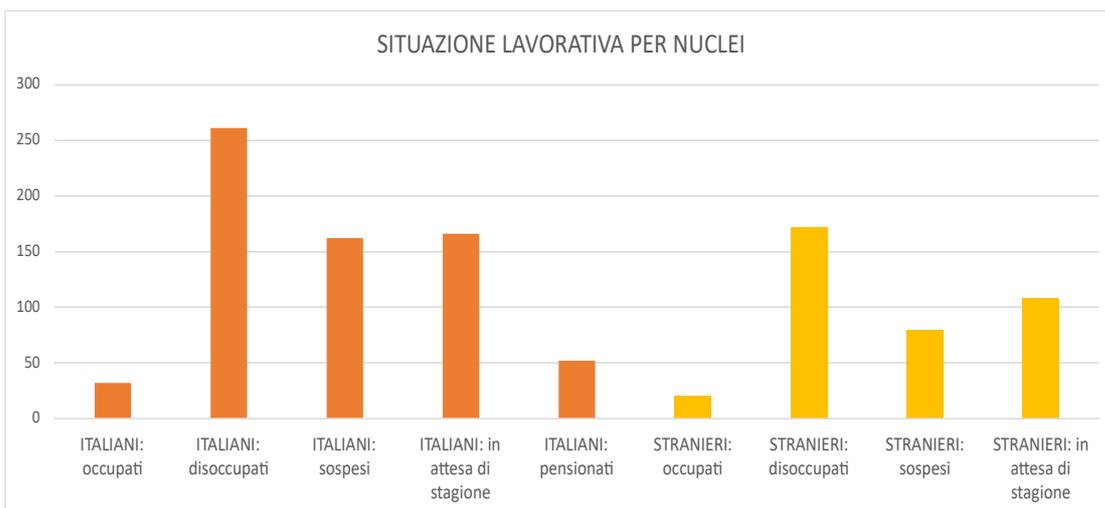
I nuclei italiani e stranieri che presentavano un patrimonio superiore ai 5000 euro risultavano essere 30 totali, mentre i restanti non hanno dichiarato la loro situazione. Dal presente studio possiamo osservare che erano veramente poche le persone con un risparmio tale da far fronte alle eventuali spese quotidiane.

### La situazione lavorativa



Il 46% delle persone totali, ovvero 618, ha dichiarato di essere disoccupata al momento della presentazione della domanda. Il 26% (358 persone) era in attesa di poter iniziare la stagione mentre il 21%, (276 persone) era in cassa integrazione.

Studiando la situazione per nuclei, quindi prendendo in considerazione i 777 richiedenti ne risulta quanto segue:



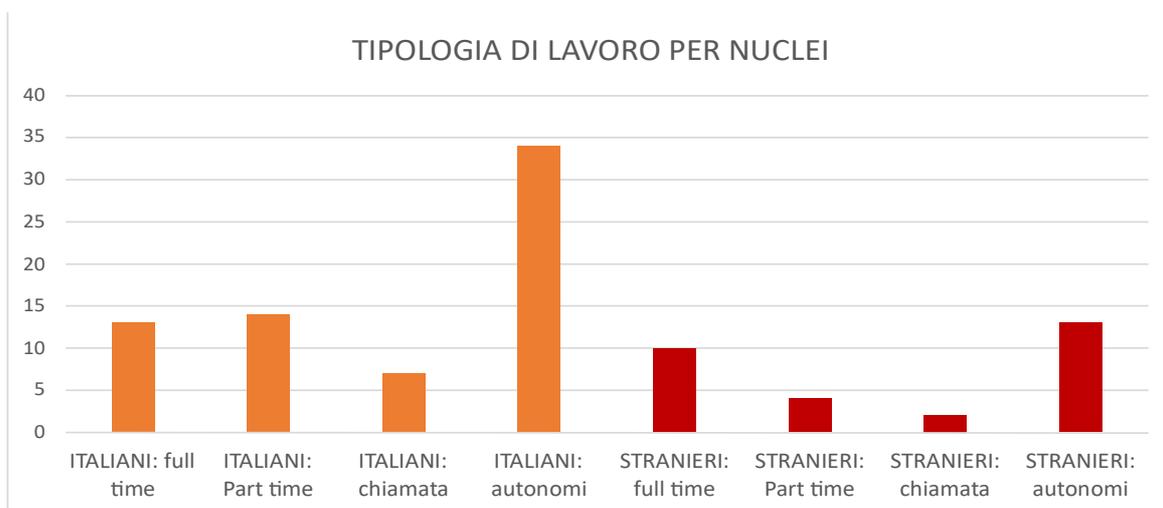
- 433 richiedenti hanno dichiarato di avere almeno un componente in famiglia disoccupato;
- 274 hanno dichiarato di avere almeno una persona all'interno del nucleo in attesa di iniziare la stagione;

- 241 hanno dichiarato di avere almeno un componente in famiglia in cassa integrazione;
- Solo 52 nuclei avevano almeno un componente occupato al momento della presentazione della domanda.

Di 280 nuclei stranieri:

- 172 dichiaravano di avere almeno un componente in famiglia disoccupato;
- 108 dichiaravano di avere almeno un componente in attesa di iniziare la stagione;
- 79 avevano almeno un componente in cassa integrazione.

Questo significa che nella maggior parte dei nuclei, al momento della domanda, vi era almeno un componente in famiglia disoccupato, di cui la maggior parte di questi era in attesa di poter iniziare la stagione estiva. Infatti, grazie alla lettura delle domande è stato osservato come molte persone si siano trovate in difficoltà in quanto, abitualmente, percepivano un'entrata economica grazie alle stagioni estive ed invernali.



Studiando la situazione relativa alla tipologia di lavoro per nuclei, ne deriva quanto segue:

- 13 nuclei italiani e 10 stranieri hanno dichiarato di avere in famiglia almeno un lavoratore full time;
- 14 nuclei italiani e 4 stranieri avevano almeno un componente con un contratto di lavoro part time.

- 11 nuclei, di cui 2 stranieri hanno dichiarato di avere almeno un componente con un contratto di lavoro intermittente.



Un fattore importante da tenere in considerazione è che la maggior parte delle domande sono state presentate nel mese di aprile: nello specifico, 557. Questo significa che le situazioni economiche e lavorative si riferiscono per lo più ad aprile 2020.

Riporto di seguito i dati relativi ad aprile. Per quanto riguarda la situazione lavorativa, la maggior parte delle persone che hanno dichiarato di essere disoccupate fanno parte di nuclei che hanno presentato domanda nel mese di aprile.

Di 618 disoccupati totali, 431 lo erano nel mese di aprile (135 stranieri).

Di 279 persone totali in cassa integrazione, 214 lo erano ad aprile (80 stranieri).

Tra i 186 nuclei totali che non hanno percepito alcuna entrata nel mese precedente la richiesta, 141 erano nuclei che hanno presentato domanda ad aprile.

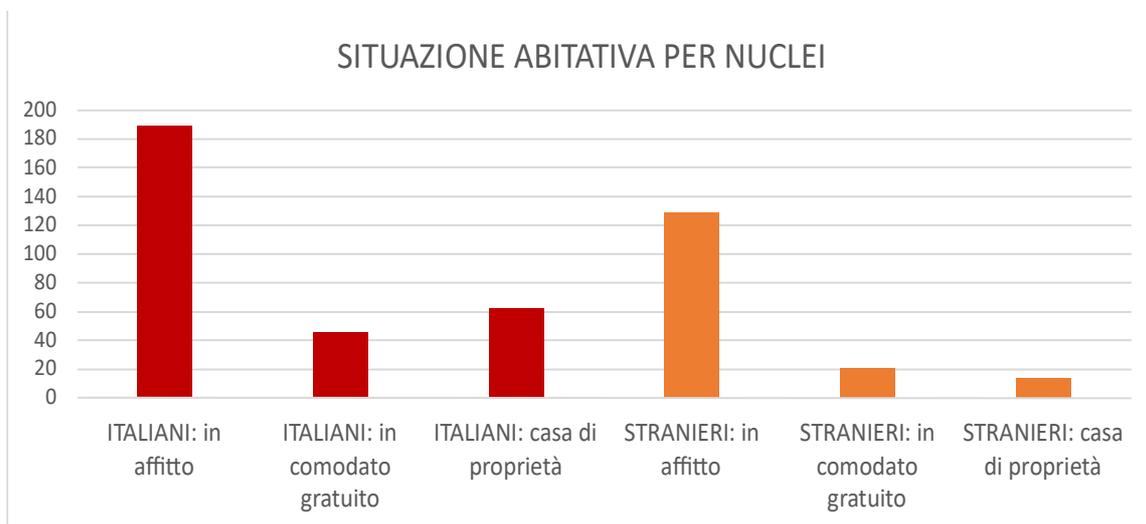
Di questi 141, 79 erano nuclei stranieri.

Di 636 nuclei con un patrimonio mobiliare compreso tra 0-2585, ben 474 nuclei hanno presentato domanda ad aprile, di cui 253 nuclei stranieri (253).

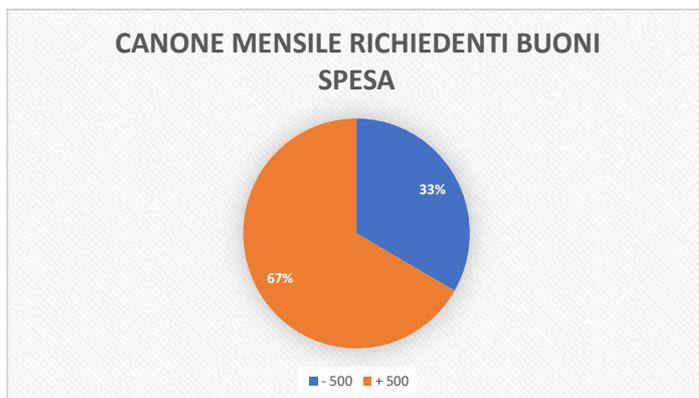
Possiamo affermare, dunque, che la maggior parte delle domande sono state presentate nel mese di aprile e che quest'ultimo sia stato il mese in assoluto più difficile per tutti, molte famiglie si sono ritrovate a non poter più lavorare e di conseguenza a non percepire nessuna entrata economica. Quello che andremo a constatare grazie all'analisi del fondo straordinario e con le interviste è che in realtà tale situazione persiste. Nonostante l'apertura stagionale

nella seconda fase della pandemia abbia permesso ad alcuni di ritrovare una certa stabilità economica, essa non è risultata sufficiente al fine di arginare le situazioni più complesse. La stagione invernale non è stata avviata e la stagione estiva in maniera ridotta, questo non ha permesso a molti nuclei di percepire la disoccupazione. Altre attività sono completamente bloccate dal mese di aprile, per cui ci sono ancora diverse persone in cassa integrazione e molti imprenditori che stanno lavorando con un orario nettamente ridotto o che non hanno ancora potuto riaprire la loro attività.

### La situazione abitativa



A seguito di un incrocio di dati tra domanda e constatazione ISEE possiamo dedurre che non tutti i richiedenti hanno specificato la propria condizione abitativa ma dalla situazione che conosciamo possiamo trarre che la maggior parte dei richiedenti possedeva una casa in affitto al momento della domanda. Solo una piccola percentuale ha dichiarato di avere una casa di proprietà.



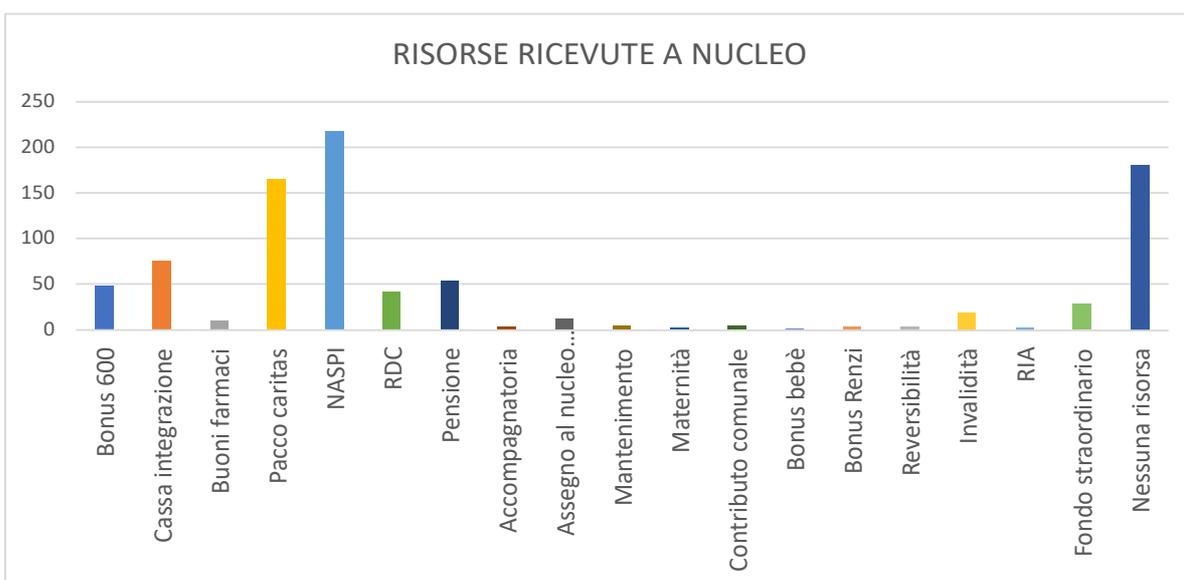
Il costo dell'affitto è stato analizzato grazie ad una lettura approfondita rispetto alle domande dei buoni spesa e dell'attestazione ISEE dei nuclei che l'avevano presentato. La presenza di alloggi a basso

canone nel territorio di Jesolo è scarsissima, la media del canone di locazione mensile per i richiedenti dei buoni spesa risultava essere pari a 504 euro.

Guardando la situazione rispetto alla popolazione straniera risulta che il 67% sosteneva una spesa mensile relativa all'affitto superiore ai 500 euro.

Possiamo ipotizzare che la maggior parte dei nuclei non presentava solamente un bisogno di tipo alimentare ma anche di un contributo che fosse di reale sostegno rispetto al pagamento dell'affitto e al mutuo. Inizialmente abbiamo visto come la maggior parte dei richiedenti siano stati nuclei numerosi o nuclei composti da una persona, questo perché le persone singole hanno affrontato un periodo complesso a causa delle spese molteplici a cui dovevano provvedere in modo autonomo, tra cui l'affitto o il mutuo, e come possiamo notare dal presente studio il costo relativo a tali spese risulta essere davvero elevato.

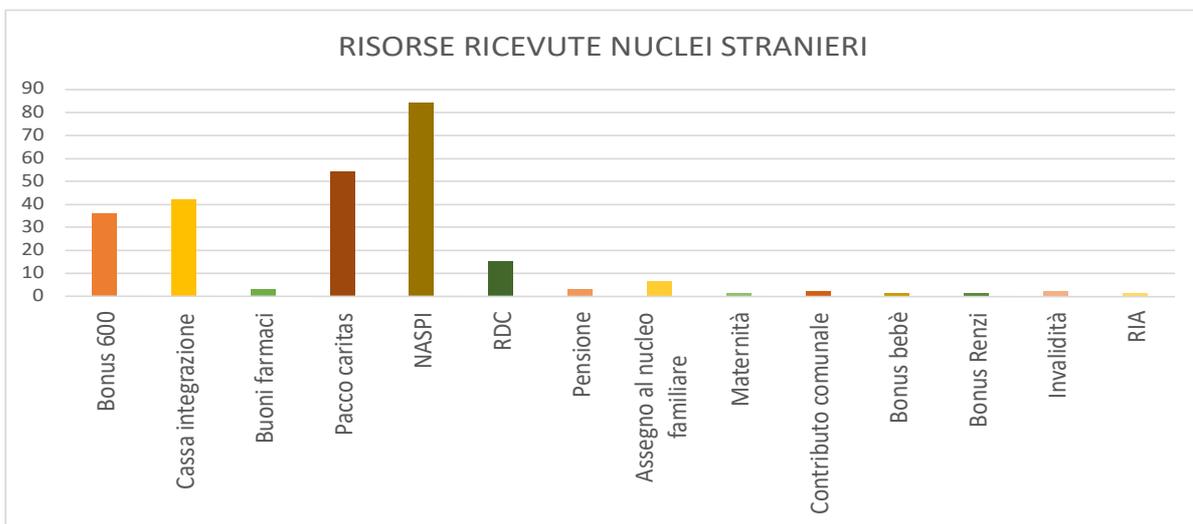
### Le risorse ricevute



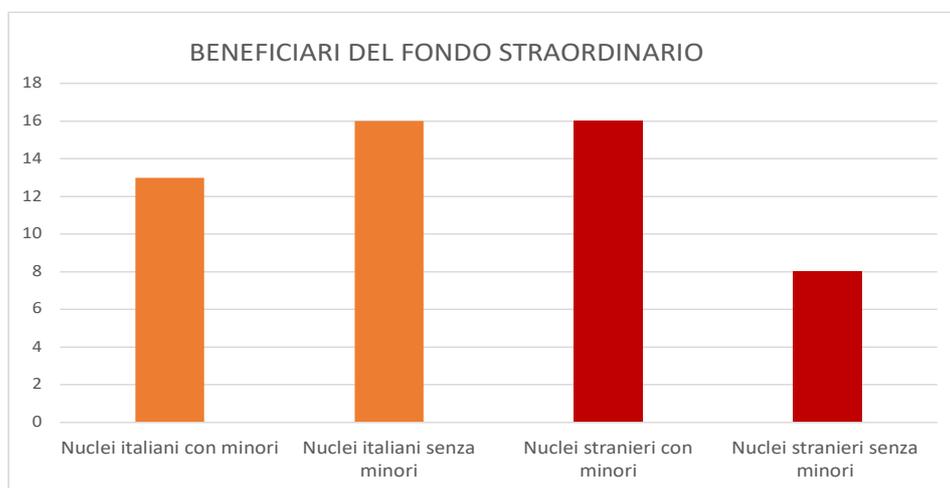
Sottostando allo studio in esame notiamo complessivamente che 217 nuclei hanno dichiarato di avere almeno un componente in famiglia che ha percepito la disoccupazione. 180 nuclei non hanno ricevuto alcuna risorsa economica, 165 nuclei hanno ricevuto il pacco Caritas, 75 la cassa integrazione, 53 la pensione e 48 il bonus 600.

Oltre ai buoni spesa, il comune di Jesolo ha erogato dei pacchi alimentari con la collaborazione della Caritas, di cui molti richiedenti ne hanno beneficiato.

Grazie ad una lettura approfondita delle domande è stato osservato come la cassa integrazione non venisse percepita regolarmente e ciò che ne deriva dalla lettura, da un incrocio di dati e dalle interviste svolte ai professionisti è che le risorse erogate non sono risultate essere proporzionali ai bisogni reali della popolazione.

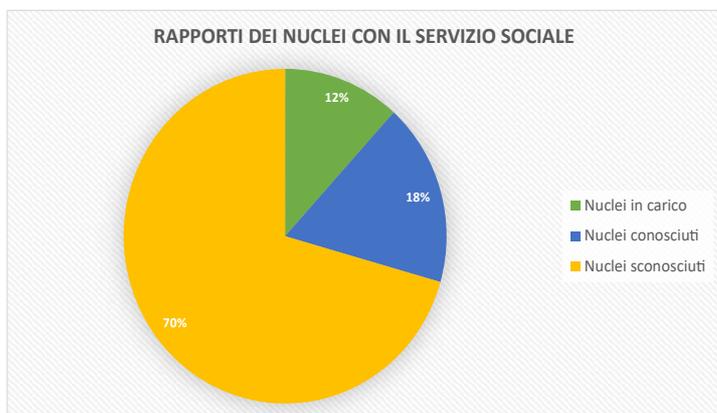


Di 280 nuclei stranieri, 84 nuclei hanno dichiarato di avere almeno un componente che ha percepito la disoccupazione, 54 il pacco Caritas, 42 la cassa integrazione, 36 il bonus 600.



53 nuclei hanno presentato domanda anche per il fondo straordinario per le emergenze, che analizzeremo nel capitolo successivo.

## *I rapporti con il servizio sociale*



| RAPPORTI CON IL SERVIZIO SOCIALE |     |
|----------------------------------|-----|
| Nuclei in carico                 | 81  |
| Nuclei conosciuti                | 122 |
| Nuclei sconosciuti               | 487 |

È interessante osservare come la maggior parte dei richiedenti risulti non aver mai avuto nessun tipo di contatto con il servizio sociale. Erano 487 i nuclei che prima dell'emergenza covid-19 non avevano presentato richiesta di alcun tipo al servizio, 81 erano i nuclei in carico ad ottobre 2020, mentre 122 risultavano essere conosciuti al servizio.

Conosciuti al servizio sociale significa che in passato hanno avuto un contatto con quest'ultimo oppure che risultavano all'interno della parentela di nuclei attualmente in carico.

### **5.2 Sintesi dei dati**

A seguito dell'analisi svolta rispetto alle domande dei buoni spesa, siamo entrati a contatto con una parte dei bisogni che affliggono il territorio di Jesolo, in un momento d'emergenza.

In sintesi possiamo affermare che:

- La maggior parte dei nuclei che hanno presentato domanda erano nuclei numerosi (221), seguono i nuclei composti da una persona e le coppie;
- 370 erano i nuclei con minori, di cui 89 con minori fino ai tre anni;
- 328 nuclei presentavano un ISEE compreso tra 0 e 9360 euro, quindi rientravano nella soglia del reddito di cittadinanza;
- i nuclei che rientravano nelle fasce ISEE soprannominate erano per lo più nuclei numerosi e con minori;
- 186 erano i nuclei che precedentemente la domanda non avevano percepito nessuna entrata economica;

- 636, invece, i nuclei con un patrimonio mobiliare compreso tra 0-2585 euro;
- al momento della domanda le persone totali disoccupate risultavano essere 976, di cui 358 avevano dichiarato di essere in attesa di iniziare la stagione, 279 quelle in cassa integrazione;
- la maggior parte dei nuclei viveva in affitto;
- il 70% dei nuclei non era conosciuto ai servizi sociali.

Di 280 nuclei stranieri possiamo affermare che:

- 171 hanno beneficiato dei buoni spesa mentre 102 hanno ricevuto un diniego;
- 151 erano nuclei numerosi, seguono i nuclei composti da 3 persone;
- 158 erano nuclei con minori di cui 47 con minori fino ai 3 anni;
- 92 nuclei presentavano un ISEE compreso tra 0-6000, nessuno presentava un ISEE compreso tra 16700-25000, solo un nucleo possedeva un ISEE superiore ai 25000 euro mentre 134 nuclei erano sprovvisti della loro situazione ISEE.
- 80 nuclei non hanno percepito nessuna entrata economica nei mesi precedenti la richiesta;
- 234 nuclei possedevano un patrimonio mobiliare compreso tra 0-2585 euro.
- Tutti i 280 nuclei hanno dichiarato di avere almeno un componente in famiglia disoccupato, di cui 108 in attesa di iniziare la stagione;
- 129 nuclei avevano una casa in affitto e la maggior parte di essi di sostenevano una spesa mensile superiore ai 500 euro.

Studiando i dati che abbiamo a disposizione possiamo dedurre che la maggior parte dei richiedenti, sia cittadini italiani che stranieri, presentavano una situazione economica critica ma i cittadini stranieri risultano essere coloro che hanno risentito maggiormente questo momento di difficoltà. In particolare, tutti i 280 nuclei hanno dichiarato di avere almeno un componente in famiglia disoccupato, il 29% non ha percepito alcuna entrata economica nei mesi precedenti la richiesta a differenza del 22% per i cittadini italiani. Il 57% dei nuclei stranieri erano nuclei con minori contro il 44% per i nuclei italiani e il 53% risultava appartenere ad un nucleo numeroso contro il 15% degli italiani. La differenza non sta tanto nell'entrata economica percepita ma nella composizione dei nuclei familiari. La maggior parte

degli stranieri, infatti, apparteneva a nuclei numerosi con minori e questo ha comportato una difficoltà maggiore nel soddisfare i bisogni economici di tutta la famiglia.

Jesolo è una località turistica, all'anno ospita all'incirca cinque milioni di turisti, per cui molte famiglie percepiscono un'entrata economica grazie alla stagione estiva.

Infatti, tra le persone che hanno presentato domanda, molte hanno specificato che il motivo per cui si sono trovate in difficoltà era dato dalla mancanza di lavoro al momento del lockdown, in quanto quest'ultime erano in attesa di poter trovare un impiego di tipo stagionale.

Altre persone, invece, avevano già un contratto stagionale pronto ma erano impossibilitate ad iniziare a causa del fermo imposto dal lockdown.

Il periodo di fermo ha causato disagi a molti nuclei che vivevano di stagione e che fino a febbraio/marzo riuscivano ad usufruire del beneficio degli ammortizzatori sociali (NASPI). Il periodo aprile-giugno per il 2020 è rimasto scoperto, così come il periodo invernale. Molti nuclei hanno richiesto il bonus INPS ma al momento della domanda del buono spesa non l'avevano ancora percepito, ad altri era arrivato però a fatica riuscivano a gestire la loro situazione economica.

Un fattore che mi ha colpita molto è che la maggior parte dei nuclei non aveva mai avanzato nessun tipo di richiesta ai servizi sociali precedentemente, per cui si sono trovati in questa situazione proprio a causa dell'emergenza sanitaria.

Un ulteriore fattore che ha causato difficoltà è stato il pagamento dell'affitto, sia l'affitto della casa di abitazione che quello dei negozi per i lavoratori in proprio.

Nonostante il periodo di fermo tutti hanno dovuto continuare a sostenere tale spesa, alcuni con rette impegnative.

### **5.3 Attivazione buoni spesa: l'operato dei servizi sociali**

Al fine di addentrarci rispetto all'organizzazione e all'attivazione dei buoni spesa sono state intervistate, nel mese di febbraio 2021, due assistenti sociali di Jesolo che durante la pandemia si sono occupate in primis di questa misura. La dottoressa Pavan lavora presso l'area adulti e famiglia, mentre l'assistente sociale Rui si occupa dell'area anziani-non autosufficienti. Prima di addentrarci nell'operato rispetto ai buoni spesa, ci sarà una prima parte generale per

comprendere l'impatto che la pandemia ha avuto nei servizi sociali e le preoccupazioni principali affrontate.

L'assistente sociale Rui afferma che il rapporto con le persone è cambiato completamente in quanto prima della pandemia l'utenza con cui entrava principalmente a contatto era quella degli over sessantacinquenni.

Nel primo periodo della pandemia, a seguito delle numerose richieste che pervenivano al servizio, tutte le assistenti sociali, nonostante l'ambito specifico del proprio lavoro si sono dedicate all'erogazione dei buoni spesa e del fondo straordinario. A differenza della tipologia di utenti ben specifica con cui entrava in contatto abitualmente, la Dottoressa si è trovata di fronte ad un'utenza molto più vasta.

Se prima il suo lavoro richiedeva colloqui di presenza e visite domiciliari, per gli accertamenti e i possibili inserimenti degli anziani in casa di riposo ed RSA, nel primo periodo del lockdown la Dottoressa si è trovata all'interno di una situazione complessa in quanto gli inserimenti in case di riposo erano temporaneamente bloccati e non è stato più possibile svolgere visite domiciliari e colloqui di persona. A seguito delle numerose richieste che pervenivano al servizio rispetto ai buoni spesa, si è dedicata prevalentemente a questi, cambiando sia tipologia d'utenza (adulti, nuclei con minori) sia metodologia di lavoro (colloqui telefonici anziché di presenza).

In merito alla relazione lavorativa con i colleghi, invece, dichiara di non aver riscontrato nessuna variazione particolare. Infatti, la Dottoressa ha scelto di lavorare in ufficio, riuscendo a gestirsi con loro come abitualmente faceva prima della pandemia.

*La mia preoccupazione iniziale era quella di non contrarre il virus, non tanto per timore personale ma nei confronti dell'anziano. Nel primo periodo gli inserimenti in struttura erano bloccati ma nei mesi successivi, con la ripresa, dovevo recarmi spesso presso il loro domicilio e temevo sempre di poterli contagiare, nonostante tutte le attenzioni del caso.*  
(Dott.ssa Rui)

La Dottoressa dichiara, inoltre, di non aver subito nessun particolare incremento lavorativo durante la prima ondata della pandemia. È sempre riuscita a coniugare il carico di lavoro abituale con quello dei buoni spesa e questo è stato possibile grazie alla diminuzione degli inserimenti in struttura e successivamente alla loro temporanea sospensione. Ne è conseguito

un aumento dei contatti telefonici, permettendole una gestione celere del lavoro, senza trascurare alcuna situazione e dedicandosi anche all'analisi e all'erogazione delle domande dei buoni spesa.

La difficoltà principale che ha riscontrato è stata quella di interpretare le domande che pervenivano al servizio da parte dei cittadini stranieri.

*Non è stato immediato raccogliere e comprendere domande incomplete o con compilazioni errate. Questo accadeva in quanto il modulo richiedeva dati specifici e non era sempre accessibile in modo autonomo per coloro che non conoscevano bene la lingua.*  
(Dott.ssa Rui)

A disposizione vi era un supporto telefonico a cui le persone potevano accedere in situazioni dubbiose; tuttavia, non è immediato per l'assistente sociale comprendere i bisogni delle persone solamente tramite un contatto telefonico.

*Un'ulteriore difficoltà è stata quella di accogliere le frustrazioni delle persone arrabbiate. Erano arrabbiate perché si trovavano in difficoltà e avevano bisogno di aiuto, ma oltre ad erogare il buono spesa o a dare un sollievo con il fondo straordinario per il pagamento dell'affitto non potevi fare altro.*  
(Dott.ssa Rui)

La Dottoressa conferma che i buoni spesa non sono stati sufficienti per arginare le situazioni più fragili, coloro che beneficiavano del buono non potevano usufruirne una seconda volta. C'era bisogno di un contributo economico che fosse di reale sostegno per le situazioni più vulnerabili.

Infine, afferma di aver riscontrato da parte di giovani o nuclei con minori maggiori difficoltà rispetto alla sua tipologia di utenza abituale.

*Per quello che ho avuto modo di osservare, gli anziani, percependo la pensione riuscivano a gestirsi in modo autonomo. Non escludo che si siano verificate situazioni di difficoltà anche per loro ma avvenivano in circostanze specifiche; per esempio, quando dovevano*

*aiutare i loro nipoti a seguito della riduzione del lavoro, cedendogli una parte delle loro entrate.*

*(Dott.ssa Rui)*

La Dottoressa Pavan sostiene che le difficoltà principali nel primo momento del lockdown sono state comprendere quello stava accadendo e l'attenzione nel non contagiarsi, sia per timore personale che per i colleghi stessi.

*La principale difficoltà nei confronti degli utenti è stata quella di non riuscire a mantenere la stessa relazione di prima a causa delle norme per prevenire il covid-19, quindi non potersi più salutare con la mano e l'obbligo di tenere mascherina e plexiglass durante i colloqui. Queste barriere non fanno altro che provocare un senso di difficoltà e distacco.*

*(Dott.ssa Pavan)*

Nei primi mesi, durante i quali la preoccupazione principale era comprendere l'organizzazione del servizio, la Dottoressa afferma di aver riscontrato alcune complicanze con i colleghi; incongruenze che si sono successivamente risolte una volta superata questa prima fase, soprattutto con chi lavorava in presenza.

Una nota positiva e che accomuna tutte le assistenti sociali intervistate è il rapporto con i colleghi degli altri servizi. Grazie allo Smart Working sono aumentate le videoconferenze e per lei questa modalità risulta essere positiva in quanto non è più necessario accantonare il proprio tempo lavorativo per raggiungere la sede della riunione, con i colloqui online è molto più veloce e produttivo.

La Dottoressa Pavan afferma che ha dovuto mettere da parte molte situazioni in quanto la priorità, inizialmente, era quella di attuare i buoni spesa e seguirne successivamente tutte le pratiche.

*Sono riuscita a riprenderle in mano alcune situazioni soltanto mesi dopo, grazie al lavoro straordinario che ho svolto. Ancora oggi ho del lavoro accantonato, non sono riuscita a sistemare alcune parti amministrative di cui mi occupo.*

*(Dott.ssa Pavan)*

Un ulteriore ostacolo affrontato è stato quello di comprendere i bisogni dei cittadini stranieri tramite il colloquio telefonico.

*Sono situazioni completamente sconosciute ai servizi, è difficile comprendere le necessità di una persona che non hai mai visto e di cui non riesci a comprendere bene le parole.*  
(Dott.ssa Pavan)

Infine, afferma che molte persone, a seguito dei buoni spesa, sono state prese in carico ai servizi sociali. Il buono non ha risolto la difficoltà che queste persone presentavano ma è stato solamente un provvedimento urgente erogato con il fine di dare un po' di sollievo.

*Inoltre, da quando abbiamo erogato i buoni spesa, tantissime persone che non si erano mai rivolte al servizio, hanno iniziato a capire che c'era qualcuno che poteva aiutarli e in questo modo sono aumentate ancor di più le richieste d'aiuto.*  
(Dott.ssa Pavan)

La Dottoressa afferma di essere amareggiata del fatto che a distanza di un anno si sia risolto poco nulla; quando è stata svolta la presente intervista, le assistenti sociali si stavano dedicando alla nuova tranche dei buoni spesa. Ciò significa che le misure precedentemente erogate non sono bastate ad arginare le situazioni vulnerabili dettate dalla crisi. Infine, la Dottoressa ha riscontrato una difficoltà nella gestione di tutti i bisogni del territorio, ritenendoli quantitativamente eccessivi rispetto alle assistenti sociali presenti nel comune.

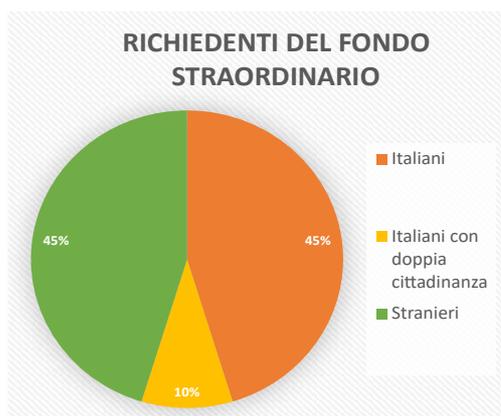
*Mi rendo conto di essere fortunata in quanto l'amministrazione comunale di Jesolo ha sempre appoggiato le progettualità proposte degli assistenti sociali, inoltre è un comune grande e ha molto bilancio, per cui ci possiamo permettere di erogare tante misure. Nonostante questo, le persone che hanno avanzato richiesta d'aiuto nella prima ondata lo stanno facendo nuovamente e mi rendo conto che dopo tutto il lavoro che abbiamo svolto le difficoltà permangono e questo mi rattrista.*  
(Dott.ssa Pavan)

## 6. FONDO STRAORDINARIO COVID-19

A seguito della Deliberazione della Giunta regionale n.442 del 07 luglio 2020 è stato istituito un fondo a cui i comuni potevano accedere destinando contributi economici per i cittadini colpiti dall'emergenza epidemiologica. Il comune di Jesolo ha integrato successivamente tale fondo, realizzando la misura che analizzeremo nel paragrafo seguente. L'analisi presente fa riferimento alle domande pervenute nei mesi di agosto e settembre 2020, le quali sono risultate essere 53, analizzate durante il tirocinio magistrale.

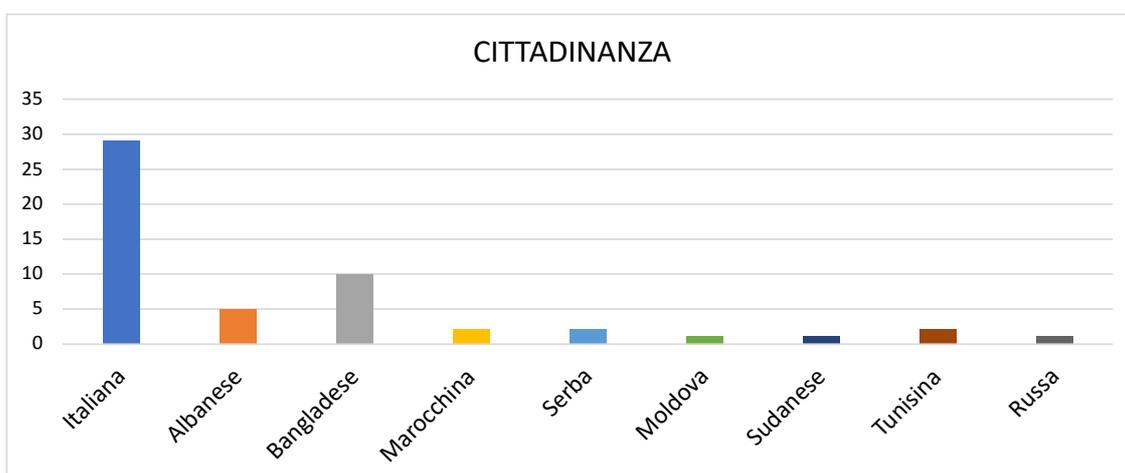
### 6.1 Analisi delle richieste

#### *I richiedenti*

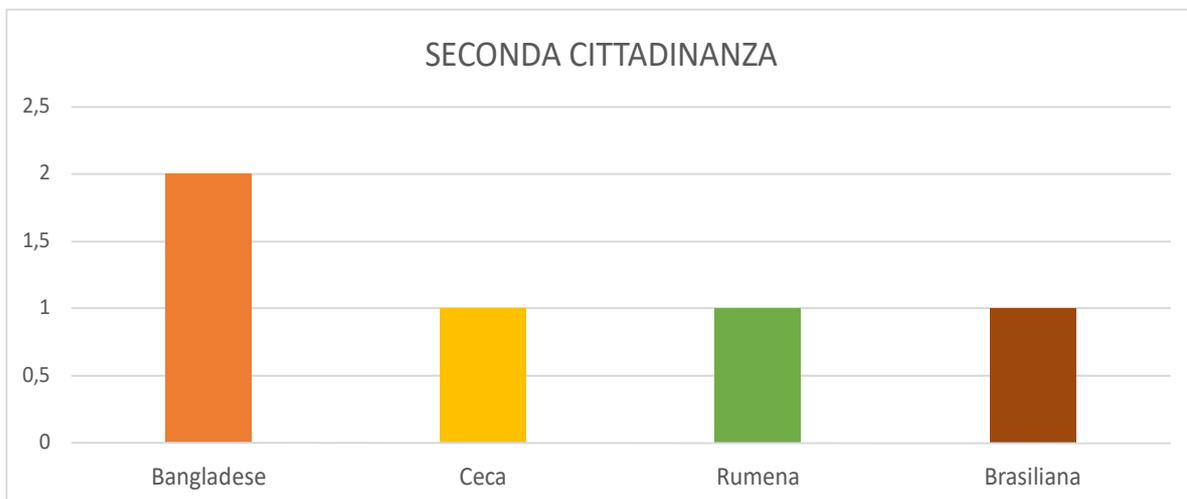


| RICHIEDENTI                      |    |
|----------------------------------|----|
| Italiani                         | 24 |
| Italiani con doppia cittadinanza | 5  |
| Stranieri                        | 24 |

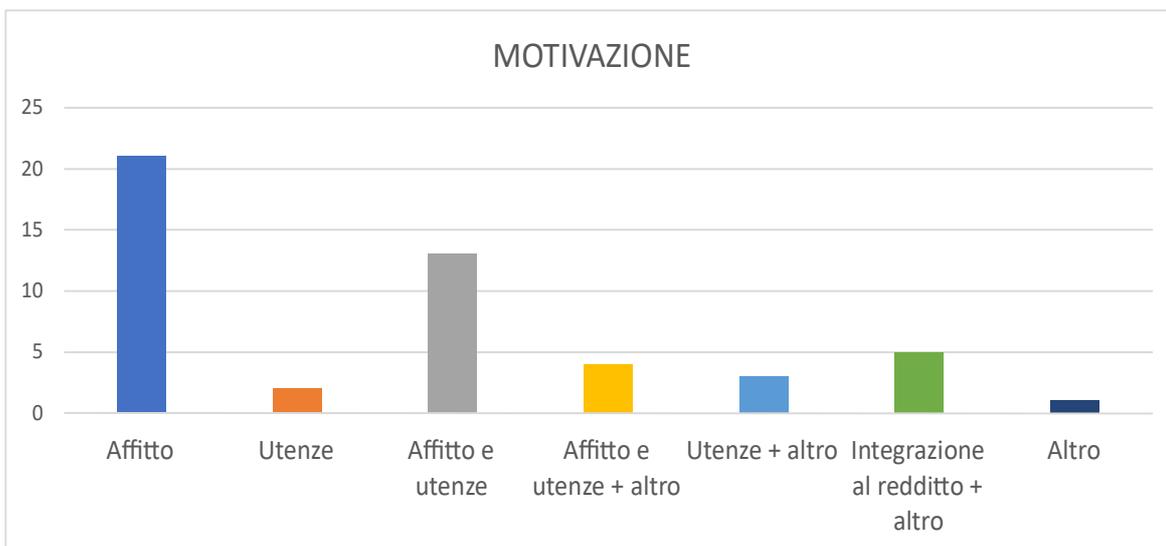
La maggior parte dei beneficiari del fondo straordinario erano nuclei italiani (il 55% dei totali), di cui il 10% cittadino italiano di seconda cittadinanza. Nel 45% restante rientravano i nuclei stranieri.



I nuclei stranieri più numerosi che avevano presentato domanda erano bangladesi, seguono gli albanesi e i serbi. Per i cittadini italiani di seconda cittadinanza prevalevano quelli provenienti dal Bangladesh, Romania, Repubblica Ceca e Brasile.



### La motivazione



La motivazione principale per cui i richiedenti hanno presentato domanda del fondo straordinario risulta essere per una difficoltà legata al pagamento dell'affitto, seguono gli aiuti per affitto e utenze. Diversi nuclei hanno presentato bisogni differenti raggruppati sotto la voce "altro". A seguito della lettura delle domande è stato osservato come svariati nuclei hanno dovuto affrontare ulteriori spese che non potevano essere posticipate, per esempio le spese relative alla caldaia, scolastiche o quelle connesse alla propria autovettura.

## La composizione dei nuclei

Così come per i buoni spesa, anche nel presente studio analizzeremo sia la composizione reale del nucleo che la composizione dello stato famiglia (composizione presente in anagrafe). C'è da tenere presente che per l'accesso al contributo del fondo straordinario le assistenti sociali hanno ritenuto di includere come criterio d'accesso solamente la composizione dello stato famiglia. In ogni caso, i dati risultano molto simili tra loro e spiccano maggiormente i nuclei numerosi e quelli composti da 3 persone.

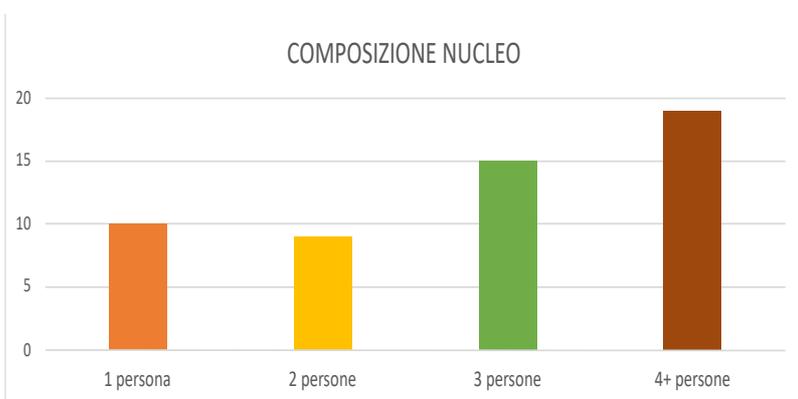
Similmente allo studio condotto per i buoni spesa, i beneficiari appartenevano per lo più a nuclei numerosi oppure a nuclei composti da singole persone.

I dati risultano essere simili in quanto i beneficiari del fondo hanno avanzato una richiesta d'aiuto anche per i buoni alimentari.

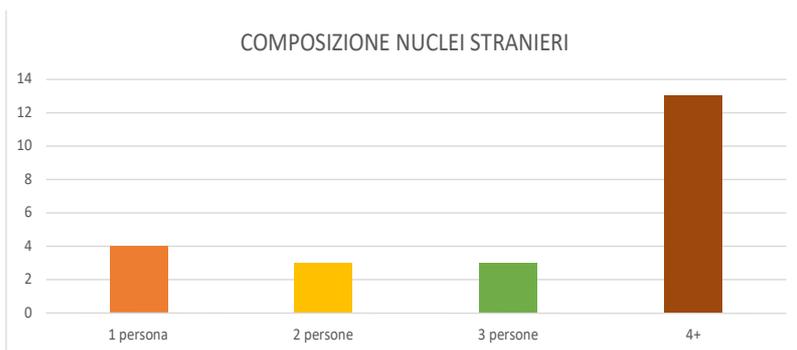


A differenza di quest'ultimi, per il fondo straordinario è stata studiata solamente la situazione di coloro che hanno beneficiato del fondo. Tuttavia, a seguito di uno studio approfondito e alla

lettura delle domande dei richiedenti, ho potuto osservare che sono stati assegnati parecchi

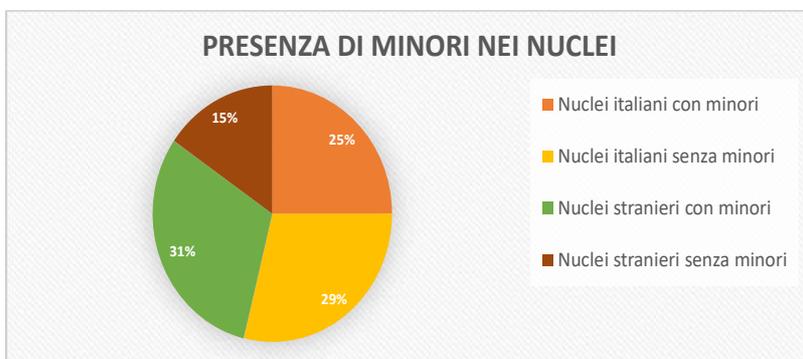


dinieghi in quanto i criteri per accedervi sono risultati essere più restrittivi rispetto a quelli dei buoni spesa, per esempio il patrimonio mobiliare non doveva superare i 2585 euro.



Di 24 nuclei stranieri, 13 erano nuclei numerosi. 16 i nuclei stranieri con minori, mentre 8 quelli senza.

I nuclei italiani con minori risultavano in minoranza rispetto ai nuclei stranieri con minori, viceversa i nuclei italiani senza minori erano in maggioranza rispetto ai nuclei stranieri.



### La situazione ISEE

| ISEE                            |    |
|---------------------------------|----|
| 0-6000                          | 27 |
| 6001-9360                       | 13 |
| 9361-16700                      | 4  |
| 16701- 25000                    | 2  |
| 25000+                          | 1  |
| Sprovvisi della situazione ISEE | 6  |

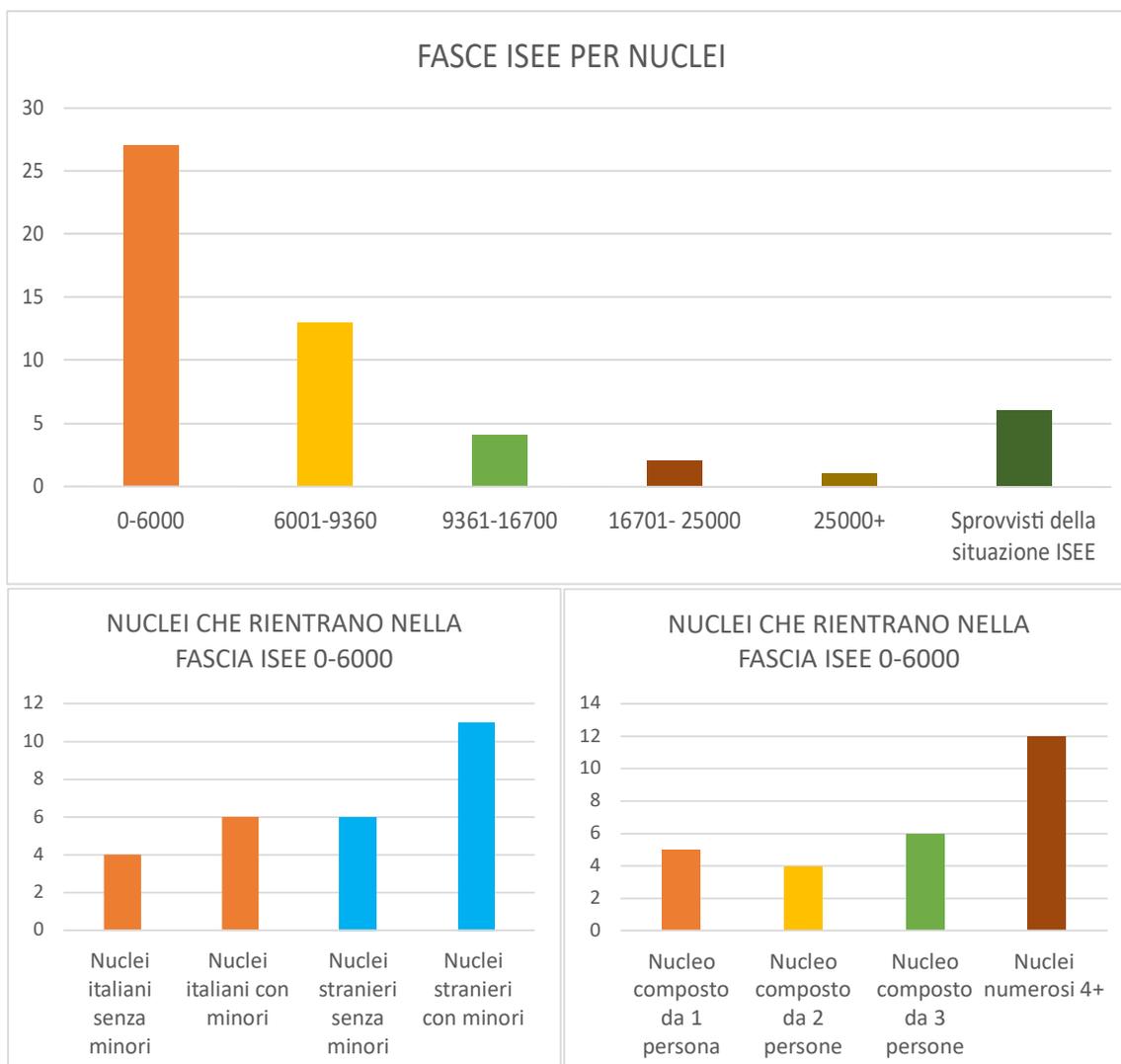
La maggior parte dei beneficiari rientrava nella fascia ISEE compresa tra 0-6000 euro annui.

Segue la fascia compresa tra 6001-9360.

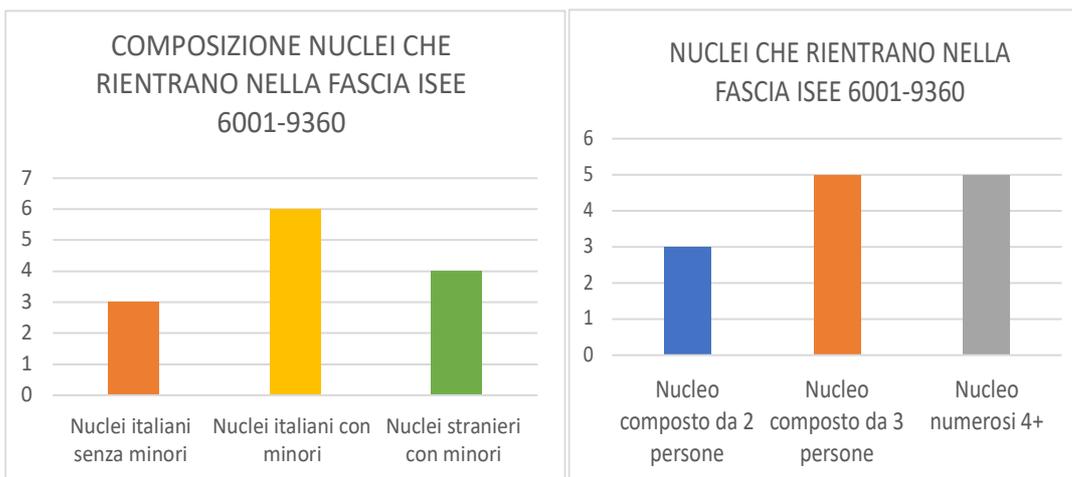
Due nuclei appartenevano alla fascia 16700-25000 e solamente uno presentava un

ISEE superiore ai 25000. Non era previsto alcun limite rispetto all'ISEE per accedere al fondo straordinario, tuttavia, con tale dato possiamo osservare come la maggior parte dei richiedenti rientrava nella soglia della povertà.

## Fasce ISEE 0-6000 e 6000-9360: analisi della popolazione

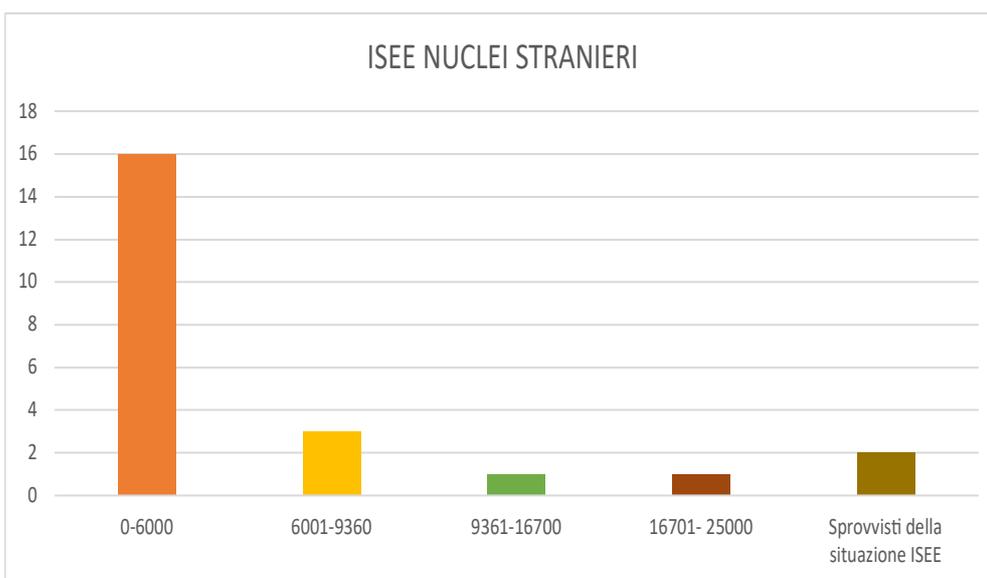


Erano 27 i nuclei che rientravano nella fascia ISEE 0-6000, di cui 17 erano stranieri e 10 italiani. Come possiamo notare, spiccano sempre i nuclei numerosi e i nuclei stranieri con minori. Questo comporta che tali nuclei, oltre ad essere per lo più numerosi e a dover soddisfare i bisogni di tutti i componenti, presentavano un ISEE indice di povertà e un patrimonio mobiliare non sufficiente per affrontare le spese di vita quotidiana. Sicuramente erano nuclei fragili e vulnerabili ancor prima della pandemia, infatti come abbiamo precedentemente accennato, l'ISEE fa sempre riferimento all'anno precedente. Nondimeno l'emergenza in atto ha decisamente peggiorato le loro situazioni, portando a galla nuove povertà, nuovi bisogni che non erano ancora emersi.



I nuclei che rientravano nella fascia ISEE 6001-9360 erano 13, di cui 5 appartenevano a nuclei numerosi.

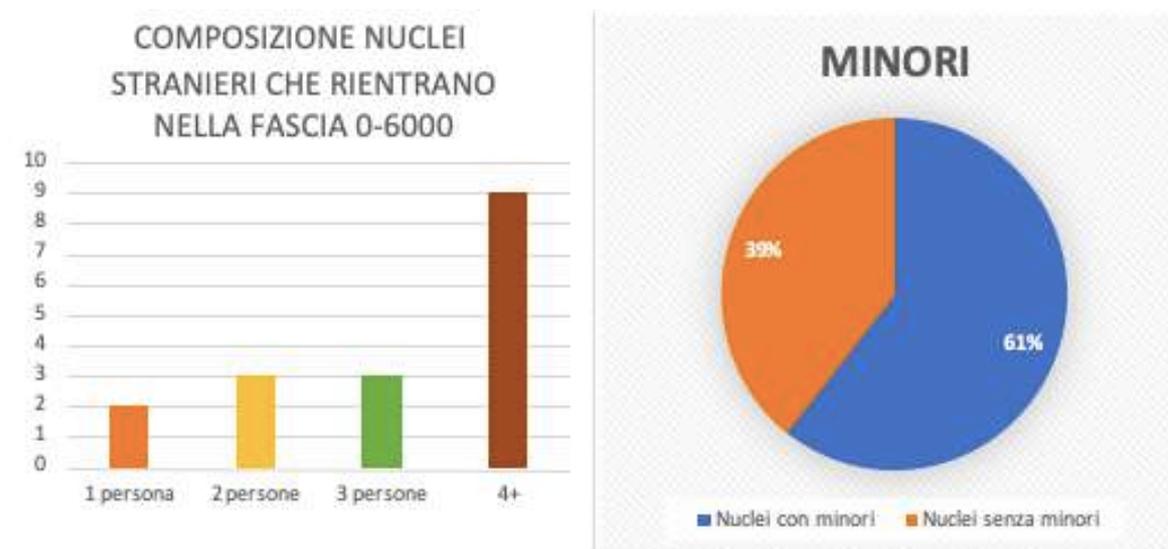
I nuclei italiani erano 9, di cui 6 con minori.



Come abbiamo potuto ravvisare in precedenza, la maggior parte dei nuclei stranieri presentava un'ISEE compreso tra 0 e 6000, seguono i nuclei con un ISEE compreso tra 6000-9360 euro annui.

Nessun nucleo rientrava nella fascia superiore ai 25000 euro e 2 nuclei erano sprovvisti della loro situazione ISEE.

### Composizione dei nuclei stranieri con ISEE compreso tra 0-6000 e 6001-9360



I nuclei stranieri che rientravano nella fascia ISEE 0-6000 erano 17, di cui 11 con minori. Anche in questo caso emergono i nuclei numerosi.

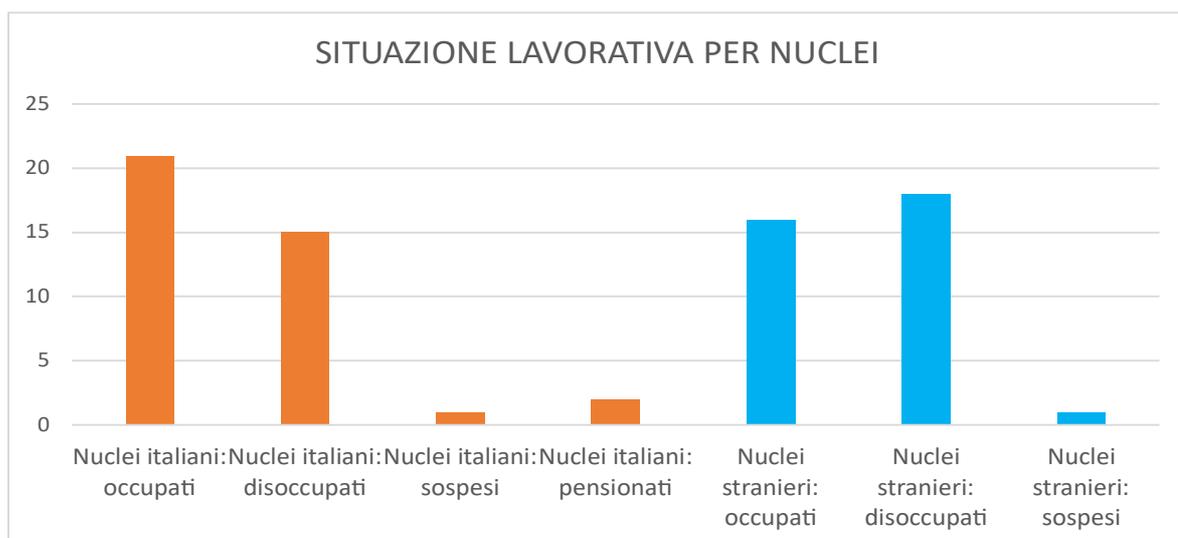
Coloro che presentavano un ISEE compreso tra 6001-9360 erano solamente 3 e appartenevano a nuclei numerosi.

### La situazione lavorativa

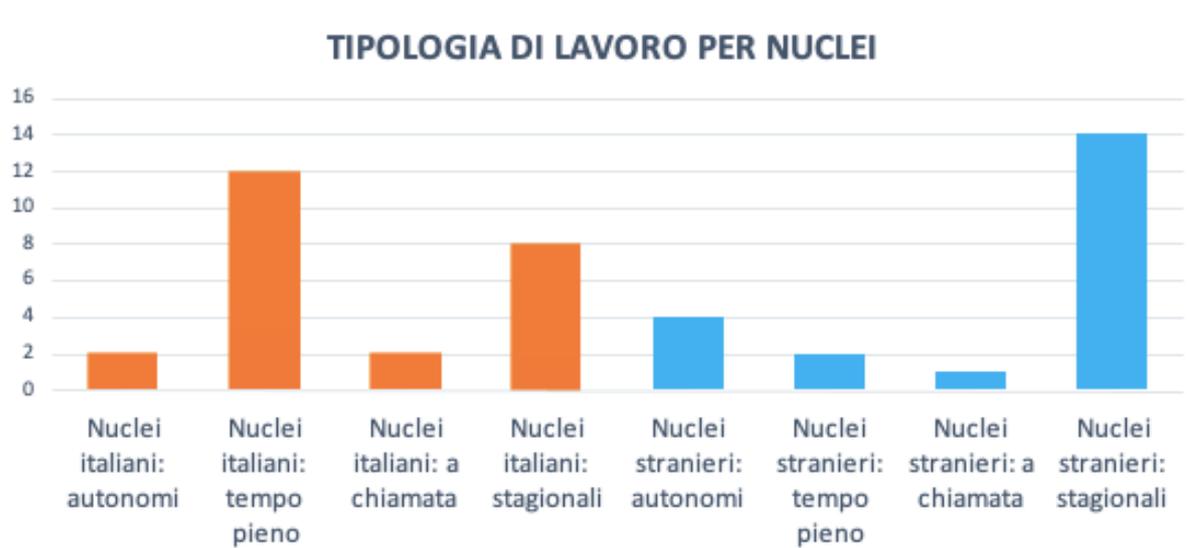


I nuclei in cui facevano parte le persone con un'occupazione erano per lo più italiani mentre per i disoccupati prevalevano i nuclei stranieri.

Al momento della compilazione della domanda, 49 persone avevano dichiarato di lavorare e sempre 49 di essere disoccupate.

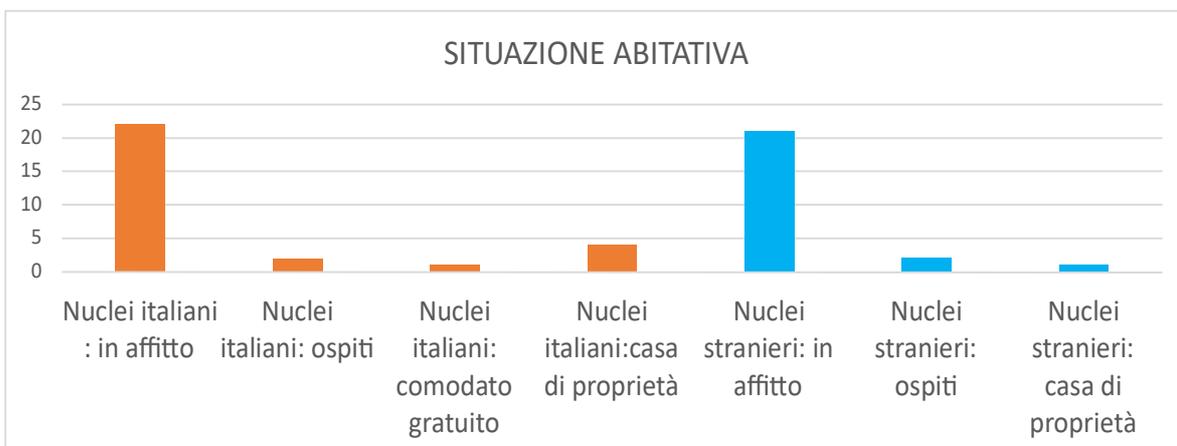


Il 52% delle persone occupate erano lavoratori stagionali, a seguire i lavoratori con un'occupazione a tempo pieno. Quest'ultimi facevano parte per lo più di nuclei italiani mentre per l'occupazione stagionale prevalevano gli stranieri.

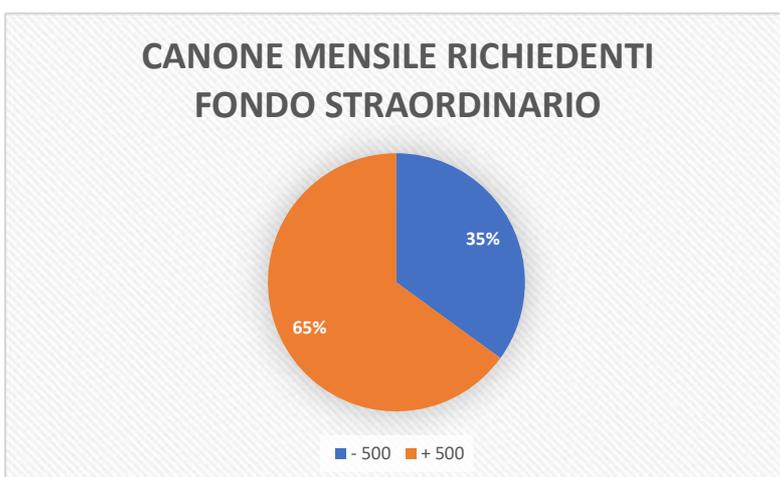


Nonostante la percentuale più alta di lavoratori a tempo pieno rispetto alle domande dei buoni spesa, le difficoltà permangono. Possiamo dedurre che coloro che hanno dichiarato di lavorare a tempo pieno appartenevano a nuclei numerosi o a nuclei in cui vi era solamente un'entrata economica, non sufficiente per far fronte alla loro situazione. Ricordiamoci infatti, che uno dei criteri per l'accesso al fondo era proprio quello di dimostrare la riduzione delle entrate rispetto all'anno precedente.

## La situazione abitativa



Come possiamo osservare la maggior parte dei nuclei, al momento della domanda, viveva in affitto e una piccola parte risultava essere ospite presso altri nuclei.



La media del canone di locazione mensile per i richiedenti del fondo straordinario risultava essere pari a 525 euro.

Il 65% sosteneva una spesa mensile per l'affitto superiore ai 500 euro.

Per quanto riguarda il fondo straordinario risultano esserci molti più dati rispetto al canone mensile. A differenza dei buoni spesa, per beneficiare del fondo era necessario presentare il contratto di locazione mensile così da valutare l'importo da erogare sulla base di un calcolo rispetto al canone e alle mensilità mancanti. A seguito della lettura delle domande è stato osservato come, oltre alle entrate nettamente ridotte rispetto al 2019, molte famiglie non siano riuscite a sostenere in modo autonomo le spese relative all'affitto, alcuni presentavano lacune anche di tre o quattro mesi. Dal presente studio possiamo comprendere quanto la pandemia abbia inciso nella popolazione. Molte erano indubbiamente situazioni già vulnerabili, tuttavia, prima del lockdown sono sempre riuscite ad autosostenersi. Non

dobbiamo trascurare la sofferenza psicologica che provano queste persone, è necessario ascoltarle e supportarle, in quanto presentano una sofferenza mentale rispetto alla chiusura, alla riduzione delle entrate, alla paura di non riuscire a sostenere tutte le spese necessarie per vivere dignitosamente. Infatti, come osserveremo successivamente nelle interviste, per molti nuclei il primo contatto con il servizio sociale, a seguito della pandemia, è stato vissuto come una sconfitta proprio perché prima riuscivano a provvedervi autonomamente.

## 6.2 Sintesi dei dati

A seguito dell'analisi svolta rispetto al fondo straordinario per le emergenze possiamo affermare che:

- Come per i buoni spesa, la maggior parte delle persone che hanno presentato domanda appartenevano a nuclei italiani;
- Prevalgono i nuclei numerosi sia per gli italiani che per gli stranieri;
- 29 erano i nuclei con minori, di cui 16 appartenevano a nuclei stranieri;
- 27 erano i nuclei che rientravano nella soglia della povertà e 13 quelli che presentavano il limite dell'ISEE per accedere al reddito di cittadinanza;
- I nuclei appartenenti alle due fasce precedentemente nominate erano per lo più nuclei numerosi con minori;
- Al momento della domanda 49 erano le persone totali occupate e 49 quelle disoccupate;
- Il 52% delle persone occupate aveva un contratto di tipo stagionale.
- Tutti i nuclei presentavano un patrimonio mobiliare inferiore a 2585 euro, essendo uno dei requisiti per l'accesso del fondo.
- La maggior parte dei nuclei risultava essere in affitto, 4 possedevano una casa di proprietà e 4 risultavano essere ospiti presso un altro nucleo.

Di 24 nuclei stranieri possiamo affermare che:

- La maggior parte dei nuclei erano numerosi con minori;
- 17 nuclei presentavano un ISEE compreso tra 0-6000 euro, nessun nucleo possedeva un ISEE superiore ai 25000 euro;

- 18 nuclei dichiaravano di avere almeno un componente in famiglia disoccupato, 16 di avere almeno un componente in famiglia occupato;
- La maggior parte delle persone con un'occupazione aveva un contratto di lavoro stagionale;
- 21 nuclei erano in affitto e la maggior parte di essi sosteneva una spesa mensile superiore ai 500 euro.

Le domande relative al fondo straordinario d'emergenza sono state presentate nel periodo compreso tra agosto e ottobre 2020, per cui rispetto ai buoni spesa risulta esserci una percentuale più alta dei lavoratori, essendo per lo più lavoratori stagionali.

I dati risultano molto simili rispetto a quelli dei buoni spesa: spiccano sempre le famiglie numerose con minori, infatti la maggior parte dei nuclei che hanno presentato domanda hanno beneficiato anche del buono spesa. Un dato che spicca molto è che in entrambi i casi, sono molteplici i nuclei che rientravano nella fascia ISEE della soglia della povertà e che tutti i 53 nuclei possedevano un patrimonio mobiliare inferiore ai 2585 euro.

Nel corso del presente studio sono state contattate telefonicamente alcune persone che si erano precedentemente rivolte ai servizi sociali per difficoltà legate al pagamento dell'affitto e delle utenze.

Lo scopo del colloquio telefonico era quello di comprendere se la difficoltà causata dall'emergenza permaneva o meno, così da proporre la possibilità di presentare domanda per il fondo straordinario.

Un contatto in particolare risulta essere essenziale per comprendere al meglio una situazione che accomuna la maggior parte dei nuclei che si sono rivolti al servizio: una signora straniera sosteneva di essersi trovata in difficoltà per la prima volta in quanto il marito, nonostante fossero trascorsi diversi mesi dal lockdown, aveva ripreso a lavorare da poco e con orario ridotto. Lei, invece, è una lavoratrice stagionale a chiamata e rispetto agli anni precedenti ha riscontrato una riduzione del lavoro. Questo è solo uno dei tanti esempi di persone che sono sempre riuscite a gestirsi in modo autonomo e che a causa della pandemia si sono ritrovate in uno stato precario.

Nel comune di Jesolo, nel periodo compreso tra marzo e maggio 2020 prevalevano i disoccupati, le persone con impiego irregolare fermo a causa del lockdown, i lavoratori

dipendenti in attesa della cassa integrazione e i lavoratori precari o intermittenti. Nel periodo compreso tra agosto e ottobre vediamo un leggero aumento del numero degli occupati ma prevalgono in ogni caso i disoccupati e le persone con un impiego stagionale.

La riduzione temporale dei contratti di lavoro stagionale ha ostacolato a molti di poter usufruire del beneficio degli ammortizzatori sociali (NASPI), ad altri ha permesso di usufruirne in misura ridotta. Molte persone, inoltre, si sono trovate anche nell'impossibilità di lavorare durante la stagione invernale.

Un ulteriore problema è costituito dalla mancanza dell'offerta degli alloggi a basso canone, motivo per il quale molti nuclei hanno avuto bisogno del fondo straordinario per poter sostenere le spese relative all'affitto.

L'offerta di questo tipo di alloggi nel territorio di Jesolo, come abbiamo potuto vedere, è scarsissima. Dal presente studio, si può osservare come la maggior parte delle richieste provenissero dalla popolazione italiana, questo perché risultava essere decisamente maggiore nel territorio di Jesolo rispetto a quella straniera. Se studiamo la situazione per dati, possiamo però constatare come la popolazione straniera sia stata quella che ne ha risentito maggiormente. Rispetto al numero di domande notiamo, infatti, che quest'ultima presenta un numero maggiore di disoccupati, di contratti di lavoro stagionali e con un patrimonio mobiliare e una situazione ISEE inferiore rispetto ai nuclei italiani.

La lettura dei bisogni della popolazione risulta essere uno dei momenti più importanti per la professione di assistente sociale, permette di comprendere il motivo per cui interveniamo e la causa che porta una persona ad avanzare una richiesta d'aiuto al servizio sociale.

È importante sia per mettere a conoscenza l'amministrazione rispetto alla situazione del territorio sia per sviluppare nuovi percorsi e nuove proposte di lavoro, che siano coerenti con i reali bisogni della popolazione.

In un momento di crisi come quello che stiamo affrontando, è ancora più importante comprendere le caratteristiche del territorio, così da poter successivamente attuare interventi mirati a migliorare le situazioni più critiche causate dall'emergenza sanitaria. Lo scopo del presente studio è stato proprio quello di comprendere l'impatto che il covid-19 ha avuto nella popolazione, individuando e studiando le fasce più deboli (in questo caso la popolazione straniera per i motivi sopra elencati).

Grazie al presente elaborato si può comprendere come, oltre alle persone già in carico, ci siano state molte richieste da parte di nuclei che non si erano mai presentati al servizio sociale. Inoltre, dai dati analizzati precedentemente osserviamo che ci sono state molteplici richieste da parte degli stessi nuclei anche nei mesi successivi al lockdown, sia per un possibile secondo beneficio di buoni spesa sia per un aiuto rispetto al pagamento di affitto e utenze.

Abbiamo, successivamente, osservato come l'erogazione di fondi statali, regionali e comunali non sia stata sufficiente a supportare tali nuclei, che tutt'ora vivono un momento di difficoltà e necessitano di un reale sostegno economico e di una presa in carico.

Siamo a conoscenza del fatto che la difficoltà principale è stata la riduzione del lavoro stagionale e che i nuclei stranieri sono stati coloro che ne hanno risentito maggiormente. Abbiamo visto, infatti, che tra i cittadini italiani prevalevano maggiormente i lavoratori in proprio oppure a tempo pieno, rispetto agli stranieri. In ogni caso, entrambi hanno visto le loro entrate economiche ridursi nettamente e la loro situazione vulnerabile persiste. Tali nuclei hanno bisogno di un supporto maggiore che vada oltre ad un contributo una tantum. Quest'ultimo poteva essere pensato nei primi momenti di emergenza, ora non stiamo affrontando una circostanza imprevista ma viviamo in una situazione che permane. La necessità attuale è quella di creare degli interventi che siano di supporto a lungo termine.

La pandemia ha sicuramente prodotto molti cambiamenti e disorientato i servizi, i quali hanno dovuto riorganizzarsi e comprendere le priorità d'intervento, con l'attenzione di non tralasciare alcuna situazione meritevole. È trascorso un anno e i professionisti sentono l'esigenza di seguire un'omogeneità rispetto agli interventi erogati. Infatti, come constateremo nei capitoli successivi, durante la prima ondata della pandemia ogni territorio è intervenuto con la modalità che ha ritenuto essere più congrua.

### 6.3 Attivazione del Fondo straordinario: l'operato dei servizi sociali

Nella suddetta sezione tratteremo l'organizzazione del servizio sociale rispetto alla misura del fondo straordinario, intervistando due assistenti sociali: la Dottoressa Ruzza e la Dottoressa Gusso. Entrambe lavorano presso l'area adulti e famiglia all'interno delle politiche sociali di Jesolo.

Come annunciato precedentemente, prima di addentrarci nel lavoro rispetto al fondo, andremo ad analizzare il loro punto di vista rispetto al rapporto con i colleghi e con l'utenza durante la pandemia e gli aspetti positivi e negativi dello Smart Working.

La Dottoressa Ruzza ha scelto fin da subito di lavorare in presenza mentre la Dottoressa Gusso, essendo in maternità, lavora in presenza solamente il lunedì e il resto dei giorni presta la sua attività lavorativa mediante la modalità Smart Working.

Vediamo, dunque, quali sono secondo lei gli aspetti positivi e negativi dello Smart.

*Sicuramente ha i suoi aspetti negativi ma anche positivi. Con il colloquio in videoconferenza è come se entrassi in modo virtuale a casa dell'utente, come se riuscissi a fare ad ogni colloquio una visita domiciliare. La maggior parte di loro utilizza il telefono e ogni volta mi mostrano alcune parti della casa. In presenza, invece, il plexiglass conferisce un senso di distacco anziché di accoglienza.*

*(Dott.ssa Gusso)*

La Dottoressa riscontra un senso di disagio nel presentarsi all'utenza adottando tutte le attenzioni del caso per non contrarre il virus; non ci si può salutare con la mano, nonostante la voglia e il desiderio di contatto.

*La videoconferenza è sicuramente più adatta rispetto al colloquio telefonico, dove è più faticoso immaginarsi il viso della persona, non riesci a dare un nome ad un volto che per me è molto importante. Inoltre, è fondamentale la comunicazione non verbale.*

*(Dott.ssa Gusso)*

Per la Dottoressa Gusso lo Smart Working è difficile da gestire sotto alcuni punti di vista, ad esempio quando le persone la contattano in ufficio e lei non è presente. In questo caso la segretaria amministrativa si occupa di raccogliere le telefonate e successivamente di

predisporre una mail alla Dottoressa Gusso con tutti i nominativi in oggetto. Questo procedimento non fa che aumentare il senso di distacco con l'utenza e rallenta il lavoro stesso. Molte volte la Dottoressa, impegnata in una mansione specifica, è costretta a fermarsi ogni qualvolta le arrivano le mail con i nominativi di chi precedentemente l'ha contattata in ufficio. La relazione con i colleghi in Smart Working risulta essere, inoltre, un altro aspetto negativo.

*Quando vengo in ufficio mi sento in prestito, non mi sento a casa come prima. Non ho più la mia postazione, non sono al corrente di tutte le situazioni come quelli che sono in presenza. Vengo a sapere le cose in differita, a volte non si ricordano nemmeno che ci sei perché giustamente sono impegnati nel lavoro in presenza. Ho una sensazione di solitudine, lavoro da sola. Alcune volte vorrei chiamare e confrontarmi con le colleghe ma non avendo la visione di quello che sta succedendo in ufficio ho paura di disturbarle.*

*(Dott.ssa Gusso)*

Non ha orari, la sua giornata lavorativa comincia alle 8 di mattina e dovrebbe concludere alle 16 ma qualora riceva una mail la Dottoressa è presente, così come per le telefonate recepite da parte delle colleghe o laddove sta concludendo un incarico. D'altro canto, sostiene vi siano anche dei vantaggi, non vi sono interruzioni da parte di soggetti e terzi e non c'è la strada da percorrere per tornare a casa, per cui conclude molte più mansioni di quanto abitualmente ne svolge in ufficio. Tuttavia, non ci sono pause, la giornata è completamente dedicata al lavoro e molto spesso viene prolungata.

Vediamo ora il punto di vista della Dottoressa Ruzza, la quale fin da subito ha lavorato in presenza.

*Nel primo lockdown c'era l'obbligo della permanenza in casa. L'unica cosa che potevi fare era recarti a lavoro. Ho scelto di andarci in quanto era per me l'unico momento di normalità. Lavorare in ufficio mi ha permesso di controllare la situazione e di fare da regia rispetto alla gestione di misure straordinarie. Infine, mi ha dato la possibilità di ideare, programmare e pensare interventi alternativi, coordinarmi con chi era in presenza e confrontarmi con la Responsabile. Raccogliero informazioni ed indicazioni sentendomi totalmente coinvolta rispetto al lavoro che stavamo svolgendo.*

*Il primo impatto rispetto alla pandemia è stata la paura di una chiusura totale, eravamo tutti a rischio e dovevamo proteggerci. La mia preoccupazione principale non era l'utenza,*

*in quanto avevamo già deciso che non poteva più accedere al servizio. Per me in quel momento la preoccupazione era quella di proteggere me e i miei colleghi, soprattutto quelli più a rischio, ovvero gli OSS.*

*Successivamente ci siamo resi conto che non era possibile non poter fare né colloqui né visite domiciliari, c'era la necessità di mantenere una relazione con le persone. Come dice la Dottoressa Gusso, non associ un nome ad un volto. Quindi, quando abbiamo capito come funzionava non ero più preoccupata per me ma volevo trovare una modalità lavorativa che potesse rispondere alle esigenze delle persone, che erano anche le mie. Abbiamo forzato un po' la mano per poter incontrare le persone in ufficio con tutte le attenzioni del caso, chiedendo all'amministrazione gli ausili necessari.*

*(Dott.ssa Ruzza)*

La Dottoressa afferma, però, che lavorare in presenza ha avuto anche i suoi aspetti negativi. Inizialmente erano pochi gli assistenti sociali che avevano scelto di lavorare in ufficio, di conseguenza i professionisti presenti svolgevano, molto spesso, mansioni ulteriori che non venivano svolte da quelli in Smart, in quanto impossibilitati senza gli strumenti adeguati a poterlo fare. Inoltre, i momenti di confronto e di urgenze da affrontare avvenivano con frequenza.

La Dottoressa Ruzza conferma che è cambiato anche il rapporto con l'utenza stessa; i colloqui sono diminuiti in quanto era ed è tutt'ora necessario far trascorrere un tempo minimo di 15 minuti tra un appuntamento e l'altro e il professionista deve provvedere a disinfettare tutte le superfici della sala alla fine di ogni colloquio. In aggiunta, nel pomeriggio non si possono svolgere gli incontri in quanto l'URP effettua la misurazione della temperatura solamente di mattina.

*In questo modo è come se l'incontro in presenza venisse a meno. Per poter svolgere un colloquio devi assicurarti che la tua agenda, l'agenzia generale e la sala colloqui siano libere e avvisare l'URP di ogni appuntamento. Anche per gli utenti è più complicato, devono trasmettere i loro messaggi in segreteria telefonica, cadenzare tempi e modi altrimenti vengono bloccati all'URP. Non è possibile avere un contatto fisico, per esempio nemmeno stringersi la mano, inoltre il pannello crea un'ulteriore distanza. Questa situazione ha reso più complicato anche la compilazione delle domande, quando la*

*persona non comprende una parte del modulo sono costretta ad alzarmi fisicamente dopo l'ennesima volta che tento di spiegarglielo. Secondo me molte volte si sentono incapaci di compiere certe azioni, chiedendosi cosa ne penso di loro.*

*(Dott.ssa Ruzza)*

A seguito del covid-19 l'ottica della relazione d'accoglienza è stata spostata rispetto ad una visione più organizzativa.

*È come se il covid avesse messo in moto una macchina che allunga le tempistiche, anziché semplificare appesantisce.*

*(Dott.ssa Ruzza)*

Tuttavia, un aspetto positivo, secondo la Dottoressa Ruzza, risulta essere il rapporto con gli attori sociali del territorio.

*La videoconferenza ha velocizzato il contatto con altri professionisti, per esempio avvocati, proprietari di case e servizi.*

*Con i colloqui in Smart non si ha il vincolo di doversi spostare fisicamente e con un semplice link riesci ad organizzarti e ad accedere velocemente alle riunioni. Questa modalità ha fatto perdere, da una parte, la relazione con gli utenti ma ha rafforzato la relazione con soggetti terzi. Rispetto al rapporto di lavoro con i colleghi del mio servizio, invece, si è affinata di più con quelli che hanno lavorato in presenza ed ha indebolito quella con i colleghi che lavoravano in Smart.*

*(Dott.ssa Ruzza)*

Secondo la Dottoressa Ruzza la differenza risiede nella relazione che si ha instaurato precedentemente; con alcune colleghe vi era già un rapporto di lavoro solido per cui anche lavorando in Smart, riuscivano a consultarsi regolarmente.

La Dottoressa dichiara che la videoconferenza ha aumentato nettamente le riunioni con i colleghi, in quanto risulta essere più efficace ed efficiente rispetto alla modalità classica. Per contro, l'aumento delle riunioni ha conseguito una diminuzione della relazione diretta con l'utenza.

Un ulteriore aspetto affrontato nella presente intervista è stato quello di comprendere se si sono verificate delle divergenze con i colleghi nel primo periodo di crisi e, in tal caso, come sono state gestite.

*Decidere tutti assieme con tante teste non è stato facile, ci sono state delle divergenze, far entrare nella propria testa altri modi di pensare non è semplice. Sicuramente abbiamo sentito l'urgenza di un confronto ma c'è stata tutta la fatica dietro nel dover accogliere le proposte che erano in contrasto con l'idea che uno aveva.*

*(Dott.ssa Ruzza)*

A seguito dell'esperienza della prima tranche di buoni spesa, la Dottoressa Ruzza riferisce che sono stati gli assistenti sociali stessi a richiedere la gestione di quest'ultimi e di ulteriori misure, attuando criteri omogenei tra i paesi limitrofi.

Durante la distribuzione dei primi buoni, una preoccupazione comune era quella di erogarli rapidamente allo scopo di limitare la crisi alimentare. Nell'urgenza, il confronto con i colleghi dei comuni limitrofi non è stato immediato, producendo di conseguenza la realizzazione di criteri d'accesso e modalità di distribuzione dei buoni differenti. Per esempio, alcuni comuni hanno stabilito di includere come criterio d'accesso l'ISEE e il patrimonio mobiliare, altri no. Entrambe le Dottoresse riferiscono che il comune di Cavallino-Treporti (VE) ha adottato un pensiero simile al loro rispetto alla misura del fondo straordinario e grazie ad un successivo confronto con la collega del comune hanno valutato come tale misura fosse concretizzabile nel territorio di Jesolo.

*È una filosofia che io e la Dottoressa Gusso abbiamo sempre avuto, per me la pandemia è stata una grande opportunità che ha confermato l'idea che avevo già di metodologia del servizio. La pandemia è stata una finestra, uno specchio di pensiero metodologico che c'era già e che a tentativi cercavamo di rispondere. Ora il nome lo prende come ambito, lavoro di analisi sulla realtà presente e non solo su un determinato territorio di riferimento.*

*(Dott.ssa Ruzza)*

*È una logica, un filone da seguire. Prima lo facevamo per interesse personale e in maniera separata, ognuno per la propria strada. Ora, lavorare in squadra è diventata una necessità.*

*(Dott.ssa Gusso)*

Ci addentriamo, ora, nel lavoro svolto rispetto al fondo straordinario. Gli obiettivi sono comprendere l'origine e la ragione di tale misura ed infine se quest'ultima è risultata sufficiente per arginare le situazioni più vulnerabili.

*A maggio 2020 abbiamo iniziato a ricevere molte richieste d'aiuto per arretrati d'affitti e per le utenze. Molti non hanno usufruito dei buoni spesa perché il codice non corrispondeva a quello che il ministero aveva specificato, altri ne hanno beneficiato ma non è bastato in quanto non c'era solamente un bisogno alimentare. La Regione aveva avviato un fondo per gli affitti che prevedeva un contributo di 400 euro una tantum ma non è risultato adeguato a rispondere alle richieste dei cittadini. Abbiamo iniziato a pensare ad una misura che andasse a rispondere a quelle che noi definiamo le nuove povertà, ovvero quelle persone che si sono trovate in difficoltà proprio a causa della pandemia. Prima della crisi sanitaria tutte queste persone riuscivano a gestirsi in modo autonomo ma a seguito del lockdown imposto hanno utilizzato tutti i risparmi che avevano messo da parte per far fronte alle spese relative agli affitti, alle utenze e agli alimenti. La misura creata è legata strettamente ad una difficoltà, non si potevano prendere in carico tutte queste persone quindi si pensò che potesse andare a sanare le richieste che stavano arrivando al servizio.*

*È stata dunque acquisita la misura regionale appoggiata da fondi comunali propri, per poter rispondere a tutte le domande. Oltre ai criteri regionali, ne abbiamo aggiunti ulteriori per poter andare incontro ad una platea più ampia di persone. Inizialmente i contributi sono stati pensati per coprire i debiti rispetto all'affitto e alle utenze. Successivamente sono arrivate al servizio situazioni più complesse, questo ha creato una disomogeneità rispetto a valutazioni differenti da parte degli assistenti sociali stessi. Con il tempo si è pensato, dunque, ad un rimborso rispetto a tutte le spese dettate dall'emergenza, non solo gli affitti; per esempio, quelle relative alla caldaia, all'autovettura e quindi a situazioni che non potevano essere posticipate.*

*(Dott.ssa Gusso)*

L'idea del fondo nasce con l'esigenza di sostenere le nuove situazioni vulnerabili tramite un unico contatto con i servizi sociali; in realtà alcuni nuclei sono stati presi in carico in quanto il fondo non è risultato sufficiente, altri invece sono rimasti in lista d'attesa. Diversamente da come si aspettavano gli assistenti sociali, i contatti conclusi successivamente all'erogazione del fondo sono stati davvero pochi.

*Anche se il fondo straordinario è stato erogato per un sollievo, comunque siamo state costrette ad adottare un sistema di servizio assistenzialistico. Mi sembra di essere tornata indietro quando l'obiettivo dell'assistente sociale era quello di erogare la prestazione e basta, invece il compito nostro sarebbe quello di progettare un intervento assieme alla persona e coinvolgerla attivamente nel suo percorso di cambiamento.*

*Io non sono la banca, il contributo te lo do tramite una progettualità, con il covid c'è stato proprio un passo indietro rispetto a quella che è la logica del servizio sociale di oggi.*

*(Dott.ssa Gusso)*

*A seguito dell'erogazione del buono, riceviamo a distanza di tempo alcune telefonate da parte dei beneficiari, vogliono sapere se abbiamo altre risorse o misure che possano essergli d'aiuto.*

*(Dott.ssa Ruzza)*

Secondo la Dottoressa Ruzza, la maggior parte delle persone che hanno avanzato richiesta del fondo straordinario e che non si erano mai presentate precedentemente al servizio erano situazioni già vulnerabili. La Dottoressa Gusso ribadisce che la tipologia di utenza è nuova ma borderline.

*Se fossero state persone stabili dal punto di vista economico non si sarebbero trovate in queste situazioni. Ricordiamo che un criterio per accedere al fondo era quello di non superare i 2585 euro nel patrimonio mobiliare. Le nuove povertà sono emerse con la pandemia ma erano già sull'orlo di uscire. Il lockdown è stata la goccia che ha fatto traboccare il vaso.*

*(Dott.ssa Gusso)*

## **7. CENTRI ESTIVI**

A seguito del decreto rilancio n.34 del 19 maggio 2020 e della Deliberazione della Giunta Regionale “Prendiamoci cura” sono stati erogati fondi aggiuntivi per le politiche della famiglia, al fine di sostenere i nuclei che non hanno potuto beneficiare del loro reddito ordinario a causa dell'emergenza sanitaria. La misura è stata pensata per coloro che hanno usufruito di servizi per l'infanzia a pagamento (quali centri estivi o baby-sitting); in secondo luogo per creare un contributo che potesse essere di sostegno alle associazioni che hanno prestato la loro attività lavorativa durante l'emergenza covid-19, sostenendo una spesa maggiore rispetto all'anno precedente a seguito dell'acquisto di materiali specifici per la prevenzione del contagio da coronavirus.

In questo capitolo comprenderemo quali sono state le differenze principali tra il 2019 e il 2020 nella modalità di organizzazione dei centri estivi, le quali hanno inciso sia nell'operato delle associazioni che nelle famiglie stesse (quest'ultime, in alcuni casi hanno sostenuto una spesa maggiore per l'iscrizione ai centri estivi).

Nel secondo paragrafo vedremo se i provvedimenti presenti sono stati adottati anche dai comuni limitrofi e con quali modalità. Infine, analizzeremo i risultati dello studio condotto, ovvero i contributi effettivamente erogati alle associazioni e alle famiglie.

### **7.1 Contributi ai gestori dei centri estivi**

Lo studio in esame è stato realizzato grazie ad un'equipe di professionisti e si poneva l'obiettivo di determinare i criteri e il valore dei contributi da erogare alle associazioni che hanno svolto la loro attività estiva durante l'emergenza sanitaria.

Il proposito iniziale era quello di realizzare una raccolta dati dei centri estivi attuati presso il comune di Jesolo nel 2019 e nel 2020 e, in secondo luogo, svolgere alcune ricerche presso i comuni limitrofi con il fine di un confronto rispetto a requisiti, scadenze ed importi erogabili. I centri estivi svolti nel territorio di Jesolo nell'anno 2020 risultano essere 18, uno di questi non è stato oggetto di studio in quanto trattasi di un centro estivo comunale, per cui escluso dal beneficio in esame.

I gestori dei centri estivi, a causa delle linee guida previste per la prevenzione del Covid-19, hanno dovuto rivalutare la modalità di organizzazione degli stessi. Erano prediletti gli spazi

all'aperto, gruppi di lavoro ristretti ed infine era estremamente consigliato affliggere segnaletiche che promuovessero misure protettive per ostacolare la malattia. Come conseguenza dei cambiamenti sopraelencati, le associazioni hanno sostenuto spese aggiuntive rispetto agli anni precedenti relative al personale lavorativo (per la pulizia e per garantire un educatore a tutti i piccoli gruppi), alla sanificazione ed infine all'affitto, che per alcuni risultava essere aumentato. Grazie ai dati pervenuti dalle fonti di cui sopra, è stato osservato come le spese più comuni consistettero nel reperimento di mascherine, asciugamani monouso e disinfettanti, spese per rassettare e per la suddivisione degli spazi. Tramite un'analisi approfondita rispetto alle entrate ed uscite economiche dei gestori dei centri, il comune di Jesolo ha erogato dei contributi a loro favore, come previsto dalle norme sopracitate. Successivamente, riporto i requisiti e la metodologia utilizzata da alcuni comuni italiani ed infine dal comune di Jesolo per sostenere le famiglie e i gestori in difficoltà durante l'emergenza covid-19.

### *Venezia*

Il comune di Venezia ha erogato dei contributi a favore dei gestori di centri estivi destinati a bambini di età compresa tra i 3 e i 14 anni. La domanda del contributo poteva essere presentata da coloro che avessero avviato il centro per almeno due settimane, risultando in una situazione di regolarità previdenziale e contributiva.

La scadenza era prevista entro il 12 del 21 luglio 2020 mentre per i centri estivi attivati successivamente alla pubblicazione del bando, la domanda doveva essere presentata entro 3 giorni dall'avvio dell'attività.

Gli importi prevedevano un contributo iniziale di 1000 euro per le spese dell'avvio del centro e un contributo successivo distribuito sulla base del numero di bambini frequentanti settimanalmente.

### *Padova*

Il Comune di Padova ha erogato contributi a favore dei gestori di centri estivi destinati a bambini di età compresa tra i 0 e i 17 anni.

La domanda doveva pervenire al comune almeno un giorno prima dell'avvio dell'attività. I contributi sono stati erogati sulla base del numero di bambini accolti e della modulazione della giornata (servizio a tempo pieno o part time).

Infine, è stata applicata una riduzione del 20% a coloro che avevano utilizzato spazi comunali per la realizzazione del centro. In base ai criteri soprannominati sono stati assegnati dei punti la cui somma ha permesso di quantificare il riparto del contributo da erogare.

La presenza di ogni bambino con disabilità prevedeva l'aggiunta di un punto ulteriore al calcolo finale.

### *Mira*

Il comune di Mira ha erogato contributi ai gestori dei centri estivi destinati a bambini di età compresa tra i 3 e i 14 anni. La domanda doveva essere presentata dai gestori dei centri che avevano avviato l'attività del centro estivo per almeno due settimane, entro le 12 del 15 settembre 2020. Era necessario che risultassero in una situazione di regolarità previdenziale e contributiva. Dovevano, successivamente, presentare la dichiarazione di possesso dei requisiti e il progetto organizzativo per la prevenzione del rischio covid-19. Il contributo non è stato erogato ai gestori che hanno avviato la loro attività non rispettando le *linee di indirizzo per la riapertura dei servizi per l'infanzia e l'adolescenza 0-17 anni*.

Il contributo è stato proporzionale ai bambini frequentanti settimanalmente e prevedeva una riduzione del 20% per coloro che avevano usufruito di spazi comunali.

### *Formia (Lazio, provincia di Latina)*

Il comune di Formia ha riconosciuto un contributo economico ai gestori dei centri estivi operanti sul territorio comunale per bambini di età compresa tra i 3 e i 14 anni. Era necessario che i titolari delle strutture presentassero domanda di contributo entro le 12:00 del 14 agosto 2020.

La metà dell'importo è stata destinata per i centri estivi già in corso al momento della pubblicazione dell'avviso nel sito istituzionale del comune. L'altra metà è stata destinata ai gestori dei centri che avevano avviato l'attività successivamente a tale pubblicazione.

Il 50% di ciascuna somma è stata ripartita in modo proporzionale al numero di settimane svolte mentre il restante al numero di bambini frequentanti.

### *Martellago (Veneto, provincia di Venezia)*

Il comune di Martellago ha erogato un contributo ai gestori dei centri estivi per bambini di età compresa tra i 3 e i 14 anni. La scadenza della domanda era prevista entro le 12:30 del 19 giugno 2020 e il contributo è stato calcolato in base ad un punteggio conseguito tramite la presenza o meno di determinati criteri, quali l'utilizzo di spazi, il numero delle settimane, l'ammissione di minori con disabilità e la modulazione della giornata (metà giornata o giornata intera).

### *Città di Guidonia Montecelio- Roma (Lazio, città metropolitana di Roma)*

La città di Guidonia ha sostenuto i soggetti che hanno attivato i centri estivi nel 2020 per bambini di età compresa tra i 0 e i 16 anni. La scadenza della domanda era prevista entro e non oltre il 15 ottobre 2020. Il contributo è stato erogato in un'unica soluzione di 30 euro settimanali per ogni bambino frequentante, per un periodo massimo di 5 settimane. In aggiunta è stato somministrato un contributo ai gestori dei centri che hanno sostenuto una spesa maggiore per la sanificazione, l'igiene e le protezioni per il distanziamento, a seguito della documentazione della stessa.

### *Jesolo*

Il comune di Jesolo ha erogato contributi ai gestori dei centri estivi per bambini di età compresa tra i 0 e i 17 anni che avevano avviato la loro attività nel territorio, nel periodo compreso tra giugno e settembre 2020. Per la misura sopracitata l'amministrazione comunale disponeva di un importo pari a 143.000 euro di cui 47.712,48 risultavano essere risorse statali mentre 95.287,52 sono stati stanziati dall'amministrazione comunale. In base ai punteggi attribuiti e al disavanzo di ciascuna struttura, la somma finale stanziata è stata di 99.993,61 euro.

I contributi stanziati sono stati calcolati tramite punteggi assegnati a seconda della presenza o meno di determinati criteri, quali il costo della retta settimanale, la durata dell'attività, la modulazione della giornata, l'utilizzo degli spazi (propri o pubblici), il numero di bambini iscritti e il numero di bambini portatori di handicap.

A seguito del presente studio, il Dirigente del settore finanziario e sociale ha determinato di:

1. accertare l'entrata di 47.712,48 euro quale somma destinata al Comune di Jesolo secondo lo schema di riparto allegato al DPCM del 25.06.2020;
2. di impegnare la spesa di 47.712,48 euro quale somma destinata ai soggetti gestori di attività destinate ai bambini e adolescenti d'età compresa tra i 3 e i 14 anni, come da DPCM del 25.06.2020 e la somma di 52.281,13 euro quale contributo destinato agli enti gestori di centri estivi ricreativi per bambini di età compresa tra 0-17 anni.
3. di liquidare la somma di 47.712,48 euro secondo la seguente ripartizione, con le modalità di calcolo e di liquidazione riportate nell'istruttoria agli atti dei servizi sociali, giovanili, istruzione e museo:

- Associazione n.1: € 4.664,10
- Associazione n.2: € 9.685,10
- Associazione n.3: € 8.145,99
- Associazione n.4: € 7.247,49
- Associazione n.5: € 10.109,83
- Associazione n.6: € 4.009,09
- Associazione n.7: € 3.850,88

4. di liquidare la somma di 52.281,13 euro secondo la seguente ripartizione, con le modalità di calcolo e di liquidazione riportate nell'istruttoria agli atti dei servizi sociali, giovanili, istruzione e museo:

- Associazione n.8: € 849,49 (parziale)
- Associazione n.9: € 15.534,82;
- Associazione n.10: € 6.818,83;
- Associazione n.11: € 15.136,49,

- Associazione n.12: € 13.941,50.

Non sono state accolte le istanze di tre associazioni, in quanto il rendiconto finale di due non presentava nessun disavanzo, mentre la terza, trattandosi di un'attività gratuita non era esposta ad alcun mercato e mancava del requisito dell'economicità.

## **7.2 Voucher alle famiglie**

A seguito dei contributi realizzati per le associazioni, sono stati creati dei voucher di rimborso alle famiglie, le quali hanno dovuto provvedere al versamento della retta per i servizi estivi durante l'emergenza.

Di seguito si riportano gli obiettivi del presente studio.

- Analizzare possibili requisiti e sbarramenti per l'accesso al voucher di rimborso a seguito dell'iscrizione ai centri estivi;
- Contattare telefonicamente ed eseguire delle ricerche presso i siti istituzionali di alcuni comuni italiani per un confronto sui requisiti e sbarramenti utilizzati per il voucher alle famiglie.
- Impostare l'avviso pubblico e la richiesta per accedere al voucher e la pubblicazione di quest'ultime presso il sito istituzionale del Comune.

Rispetto al 2019, tutti i nuclei familiari hanno subito una forte decrescita economica. Nonostante l'emergenza sanitaria in atto, alcune famiglie hanno dovuto predisporre l'iscrizione ai centri estivi al fine di conciliare vita lavorativa e cura dei propri figli. La maggior parte dei nuclei ha sostenuto una spesa superiore rispetto al 2019, in quanto i gestori sono stati costretti ad innalzare la retta per affrontare le spese relative al materiale DPI.

Difatti, nel comune di Jesolo sono risultati essere molteplici coloro che hanno predisposto l'aumento di tale retta, fino ad un massimo di 40 euro aggiuntivi per ogni settimana d'iscrizione. Ne consegue che, a seguito della disposizione di risorse statali e comunali, l'amministrazione di Jesolo ha deciso di erogare contributi anche a favore delle famiglie che hanno affrontato tali spese aggiuntive.

Di seguito riporto lo studio, svolto presso alcuni comuni d'Italia ed infine al comune di Jesolo, riferito alla misura sopracitata.

### *Mira (Veneto- Provincia di Venezia)*

Il comune di Mira ha attivato la procedura per individuare possibili famiglie beneficiarie dei contributi per la frequenza dei centri estivi.

I requisiti di accesso erano i seguenti:

- Residenza anagrafica nel Comune;
- presenza del minore nel nucleo con età compresa tra i 0 e i 16 anni;
- possesso di un'attestazione ISEE 2020 per minorenni oppure un ISEE in corso di validità.

Il contributo massimo erogabile era di 84 euro a settimana per un periodo di 4 settimane, il contributo complessivo non doveva superare i 336 euro per ciascun figlio.

La domanda doveva essere presentata entro il 15 agosto 2020, pena l'esclusione. A seguito della raccolta delle domande è stata redatta una graduatoria sulla base dell'ISEE, fino ad esaurimento delle risorse. Coloro che hanno beneficiato del bonus centri estivi o baby-sitting hanno potuto accedere al contributo solo limitatamente.

### *Montebelluna (Veneto- Provincia di Treviso)*

Il comune di Montebelluna ha erogato i contributi alle famiglie residenti nel comune che hanno iscritto i loro figli di età compresa tra i 0 e i 14 anni ai centri estivi nell'estate 2020.

La domanda doveva essere presentata entro il 30 settembre 2020. L'entità del contributo è stata calcolata sulla base al valore ISEE. Per esempio, a coloro che presentavano un ISEE compreso tra 0 6000 euro spettava il 50% di rimborso mentre per chi presentava un ISEE compreso tra 19.000 e 56.000 euro spettava il 10% di rimborso. Il rimborso minimo previsto era di 100 euro mentre quello massimo di 300 euro.

### *Treviso (Veneto- Provincia di Treviso)*

Il comune di Treviso ha sostenuto le famiglie con minori che nel periodo compreso tra giugno e settembre 2020 hanno frequentato i centri estivi nel comune di residenza.

I requisiti di accesso sono stati i seguenti:

- Residenza anagrafica nel comune;
- ISEE in corso di validità, pari o inferiore ai 25.000 euro;
- minori di età compresa tra i 3 e i 14 anni che hanno svolto i centri estivi nel corso dell'estate.

Il contributo è stato pari a 50 euro a settimana per ogni minore frequentante per un massimo di 4 settimane, quindi non superiore a 200 euro totali. In nessun caso il contributo è stato superiore alla spesa sostenuta.

La domanda doveva essere presentata entro il 31 luglio, una volta raccolta la domanda è stata stilata una graduatoria sulla base dell'ISEE e della presenza o meno di minori portatori di handicap gravi.

### *Unione della Romagna Faentina*

Il comune di Romagna Faentina ha sostenuto le famiglie tramite un contributo economico con l'obiettivo di conciliare vita lavorativa e privata.

I requisiti per accedere al contributo erano:

- Residenza in un comune dell'unione;
- minori di età compresa tra i 3 e i 13 anni che hanno partecipato ai centri estivi;
- ISEE in corso di validità non superiore ai 28.000 euro;
- entrambi i genitori al momento della domanda dovevano risultare in uno stato di occupazione, disoccupazione oppure essere in cassa integrazione, purché attivi nelle misure di politica attiva del lavoro definita dal centro per l'impiego.

La domanda doveva essere presentata entro il 31 luglio, successivamente raccolta è stata stilata una graduatoria sulla base del valore ISEE, con priorità ai minori di età inferiore.

Il contributo è stato riconosciuto alle famiglie che hanno iscritto i loro figli ai centri estivi per tre settimane, nel caso in cui la retta settimanale fosse stata uguale o superiore a 112 euro o superiore alle tre settimane, il tetto massimo del contributo era di 336 euro.

### *Reggio Emilia (Emilia-Romagna- Provincia di Ravenna)*

Il comune di Reggio Emilia ha sostenuto le famiglie con un contributo rivolto a coloro che avevano iscritto i loro figli ai centri estivi nell'estate 2020. I requisiti per accedere al contributo erano i seguenti:

- Residenza nel comune di Reggio Emilia;
- attestazione ISEE non superiore ai 28.000 euro;
- età del bambino compresa tra i 3 e i 14 anni;
- entrambi i genitori al momento della domanda dovevano risultare in uno stato di occupazione, disoccupazione oppure essere in cassa integrazione, purché attivi nelle misure di politica attiva del lavoro definita dal centro per l'impiego.

La domanda doveva essere presentata entro il 21 luglio, successivamente è stata stilata una graduatoria sulla base dell'ISEE.

Il contributo massimo erogabile era di 84 euro a settimana per un massimo di 4 settimane.

### *Ospitaletto (Lombardia- Provincia di Brescia)*

Il comune di Ospitaletto ha erogato contributi alle famiglie con minori che hanno partecipato ai centri estivi nel 2020. I requisiti per accedere al contributo erano i seguenti:

- Residenza nel comune;
- ISEE non superiore ai 40.000 euro;
- minori di età compresa tra i 0 e i 17 anni.

I contributi prevedevano un rimborso variabile dal 20 al 50% in base all'età del minore e alla realtà della struttura in cui è stato svolto il centro (pubblica o privata).

### *Jesolo*

A seguito del presente studio, l'Assessore alle politiche sociali del Comune di Jesolo ha approvato la proposta di deliberazione di giunta comunale n. 427 del 06 novembre 2020.

In particolare, ha proposto di:

1. destinare un finanziamento pari ad 58.000,00 euro alle famiglie, quale rimborso per la frequenza dei centri estivi nell'estate 2020 ed eventualmente incrementato della linea di finanziamento prevista dalla DGR n. 960 del 14.07.2020;
2. attribuire i contributi economici secondo i criteri e le modalità contenuti nell'avviso, che costituisce parte integrante e sostanziale della proposta;
3. escludere dal contributo le famiglie dei minori che abbiano frequentato il Centro Estivo comunale Giocolonia nel corso dell'estate 2020, alla luce del fatto che il comune ha organizzato l'attività della Giocolonia, stanziando risorse maggiori rispetto alla

previsione di bilancio, senza conseguente aumento delle tariffe a carico delle famiglie di Jesolo, per la frequenza al Centro Estivo comunale;

4. escludere i nuclei familiari che hanno ricevuto altri contributi e/o benefici destinati alla medesima finalità da altri enti, quali INPS, comune, regione, o welfare aziendali.

Di seguito, vengono riportati brevemente i requisiti e gli sbarramenti determinati e realizzati per i nuclei residenti nel comune di Jesolo.

Sono stati ammessi al contributo i richiedenti che alla data di presentazione della domanda possedevano i seguenti requisiti:

- a) cittadinanza italiana, di un paese dell'UE e nei casi di cittadini non appartenenti all'UE, in possesso di regolare titolo di soggiorno, o in possesso di ricevuta di presentazione della richiesta di rinnovo nel caso di titolo scaduto.
- b) Residenza anagrafica del richiedente (genitore o tutore del minore) o del minore per il quale si richiede il contributo nel Comune di Jesolo;
- c) ISEE minorenni del nucleo familiare dove è presente il minore che ha frequentato il centro estivo in corso di validità, del valore pari od inferiore a 25.000,00 euro;
- d) il minore per il quale si richiedeva il contributo doveva aver frequentato il centro estivo per almeno due settimane anche non consecutive e/o in centri diversi (per due settimane di frequenza si intende che il minore sia stato iscritto ad un centro estivo che prevedesse almeno 4 giorni di attività su 7 ogni settimana, dal lunedì alla domenica), e aver provveduto al pagamento della relativa retta.

*Sono stati esclusi:*

- I nuclei familiari che hanno ricevuto altri contributi e/o benefici destinati alla medesima finalità da altri enti (es: INPS, comune, regione, *welfare* aziendale)
- I nuclei familiari dei minori che hanno frequentato il centro estivo comunale GIOCOLONIA nell'estate del 2020.

*Domanda di partecipazione:*

Il richiedente ha presentato la domanda di contributo utilizzando il modello fornito dal Comune di Jesolo.

Era necessario allegare alla domanda la copia di un documento di identità del richiedente, permesso di soggiorno o carta di soggiorno (per i cittadini extracomunitari) e la/e ricevuta/e di pagamento del/i centro/i estivo/i chiaramente riconducibile/i alla frequenza del/i centro/i estivo/i da parte del minore.

*Nella domanda i beneficiari dovevano indicare:*

- Residenza anagrafica propria e del minore per il quale si chiede il contributo;
- Valore ISEE minorenni in corso di validità;
- Periodo di frequenza, costo, esatta denominazione e ragione sociale, indirizzo, Partita Iva e PEC (se conosciuta) dell'ente gestore del centro estivo frequentato.

L'ammontare è stato determinato sulla base dei seguenti criteri:

| Retta pagata per due settimane | ISEE $\geq$ 5.999,99 | ISEE 6000 - 11.999,99 | ISEE 12.000 - 17.999,99 | ISEE 18.000 - 25.000 |
|--------------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|
| FASCIA 1: DA 01,00 A 70 EURO   | 100%                 | 80%                   | 75%                     | 70%                  |
| FASCIA 2: DA 70,01 A 150 EURO  | 80%                  | 70%                   | 65%                     | 60%                  |
| FASCIA 3: OLTRE I 150 EURO     | 70%                  | 60%                   | 55%                     | 50%                  |

In ogni caso, il contributo non ha superato l'importo massimo di 200 euro per ogni minore.

### **7.3 Sintesi dei dati**

Abbiamo visto come la pandemia abbia avuto un importante impatto nella popolazione, a partire dai bambini che hanno avuto possibilità ridotte per esprimersi e socializzare con i propri coetanei, per i giovani che faticano ad inserirsi nel mondo del lavoro, per gli adulti che hanno visto ridursi drasticamente le giornate lavorative e il reddito economico mensile, per gli anziani completamente soli e senza rete. Il compito del servizio sociale durante l'emergenza è stato quello di operare in prima linea, sostenendo i nuclei più vulnerabili in un momento in cui la fragilità e la vulnerabilità sono entrate a far parte della vita di tutti.

I decreti ministeriali, regionali e comunali hanno contribuito ad intervenire nelle situazioni più critiche dal punto di vista alimentare con i buoni spesa, economico con il fondo straordinario ed infine sostenendo i lavoratori e le famiglie con i contributi per la conciliazione vita-lavoro. I centri estivi sono pensati come alternative alle scuole per il periodo estivo e risultano fondamentali per supportare i genitori che lavorano.

In questa prima parte abbiamo analizzato gli interventi che sono stati erogati per i cittadini jesolani durante l'emergenza sanitaria, nella seconda parte vedremo come questa situazione è stata affrontata nei comuni limitrofi.

Posteriormente agli interventi erogati vi è l'impegno e l'operato dei professionisti sociali che hanno lavorato in prima linea alla realizzazione degli stessi. Risulta essere fondamentale, dunque, comprendere l'organizzazione dei servizi sociali durante l'emergenza e la gestione degli assistenti sociali rispetto alla situazione creatosi dalla pandemia.

#### **7.4 Attivazione contributi e voucher: l'operato dei servizi sociali**

La Dottoressa V. Pavan lavora come segretaria amministrativa presso le politiche sociali del Comune di Jesolo. Si è dedicata al lavoro rispetto ai centri estivi, in particolare ai contributi per le famiglie che hanno iscritto i loro figli ai centri estivi nel 2020 e che non hanno ricevuto nessuna agevolazione per lo stesso beneficio. Si è occupata della raccolta e dell'analisi delle domande e successivamente della pubblicazione nel sito istituzionale della graduatoria. Si tratta di un contributo regionale, (analizzato nel paragrafo precedente) integrato con fondi comunali.

*In realtà non sono pervenute tante domande, ce ne aspettavamo di più. Alla fine, è stato un contributo prettamente regionale.*

*(Dott.ssa V. Pavan)*

Le domande ricevute sono risultate essere in totale 51, di cui 48 persone ne hanno beneficiato. Le 3 escluse non hanno favorito del contributo in quanto una famiglia aveva già usufruito di una misura da parte dell'INPS per la frequentazione dei centri estivi, un'altra aveva inoltrato una domanda doppia per lo stesso minore e l'ultima aveva iscritto il figlio presso il centro estivo comunale, per cui non rientrava tra i criteri di accesso.

*Avevamo programmato un rimborso massimo di 200 euro ma abbiamo visto che con tale limite andavamo a finanziare un totale di 8382,45 euro a fronte del finanziamento regionale che era di 13.000 euro circa, quindi abbiamo fatto un'ipotesi senza questa barriera, erogando tutti i fondi a disposizione ma sempre in proporzione all'ISEE e senza superare il disavanzo.*

*(Dott.ssa V. Pavan)*

L'amministrazione ha deciso di erogare il contributo anche a coloro che non avevano frequentato i centri estivi a Jesolo ma in altri comuni, l'importante è che la famiglia avesse avuto la residenza a Jesolo.

Hanno presentato la domanda di contributo solamente cittadini italiani, la Dottoressa conferma che molti stranieri non hanno iscritto i loro figli ai centri estivi. Tutti gli utenti hanno, quindi, dovuto effettuare la richiesta online per poter accedere agli aiuti di cui sopra; per le persone che presentavano delle difficoltà nella compilazione o riguardo la modalità di richiesta sono stati effettuati dei colloqui di supporto in via eccezionale.

In totale, la Dottoressa dichiara che si è verificato un rimborso pari al 60% per cui tutte le famiglie hanno beneficiato di un contributo di rimborso di almeno la metà della retta sostenuta. Il contributo massimo erogato è stato pari a 825 euro, di fronte ad una spesa di 1455 euro. Il contributo più basso è stato pari a 92,50 di fronte ad una spesa di 185 euro quindi comunque la metà del totale.

È interessante osservare come nessuna domanda è stata avanzata da cittadini stranieri. Facendo riferimento ai dati analizzati nel capitolo precedente e alla lettura delle domande, possiamo provare a darci delle risposte in merito. Sappiamo che nella maggior parte dei nuclei stranieri vi è solamente un'entrata economica, solitamente da parte del marito. Questo implica che il centro estivo potrebbe essere considerato una spesa extra non accessibile economicamente a tutti. È altrettanto vero, però, che nella maggior parte dei casi vi è sempre un familiare, solitamente la moglie, che si occupa della gestione della casa e della cura dei figli minori.

## 8. Uno sguardo a livello organizzativo

Come abbiamo constatato in precedenza, al fine di prevenire la diffusione dei contagi, alcuni cambiamenti all'interno del servizio sociale sono stati imprescindibili. L'intervista alla responsabile delle politiche sociali di Jesolo ha l'obiettivo di comprendere se sono stati necessari dei cambiamenti per riuscire a garantire gli interventi a tutta la collettività, cosa è stato fatto per mettere in sicurezza il personale e gli utenti, le preoccupazioni principali affrontate, le priorità d'intervento, il rapporto con l'amministrazione politica (se è stata di supporto e ha avuto un ruolo importante nella riorganizzazione dei servizi), il rapporto con i comuni limitrofi ed infine se si sono verificati dei casi di burnout lavorativo tra il personale.

### 8.1 I servizi sociali di Jesolo durante la pandemia

La Dottoressa Rossignoli si è resa disponibile fin da subito per rispondere ai quesiti precedentemente esposti, confermando che è stato assolutamente necessario un cambiamento a livello organizzativo.

*Questo è avvenuto tramite una sospensione degli accessi al servizio e una riorganizzazione dello stesso con l'introduzione di uno sportello telefonico, gestito da una figura amministrativa.*

*Lo scopo dello sportello telefonico era quello di ricavare le informazioni generali dell'utente ed inserirle in una banca dati. Successivamente, un assistente sociale a turno aveva l'incarico di contattare i nuovi casi ed eventualmente organizzare un colloquio.*

*(Dott.ssa Rossignoli)*

Dalla presente dichiarazione emerge che l'organizzazione del servizio sociale è dovuta mutare, adattandosi alle norme previste a livello nazionale per contrastare la diffusione del virus. I cambiamenti hanno prodotto una conseguente riduzione dei rapporti con l'utenza, talvolta ha permesso alla stessa di responsabilizzarsi. Prima del lockdown gli utenti si presentavano al servizio continuamente, con il pretesto di un chiarimento rispetto a quella che la maggior parte delle volte risultava essere un'informazione futile e che rallentava il lavoro dell'assistente sociale stesso. A seguito della pandemia, le persone hanno appreso che per

accedere al servizio occorre contattare telefonicamente l'assistente sociale, rispettando degli orari e dei giorni precisi.

*Per mettere in sicurezza il personale è stato creato un servizio di sicurezza aziendale. Nella prima fase della pandemia non erano consentiti gli accessi, successivamente è stata pensata la creazione di uno sportello telefonico. Nella seconda fase vi è stata la possibilità di accedere al servizio solo tramite un appuntamento. L'URP (ufficio relazioni con il pubblico) aveva e ha tutt'ora il compito di misurare la temperatura all'ingresso e di assicurarsi che la persona abbia un appuntamento all'ufficio interessato. Un ostacolo rispetto alla presente organizzazione è il limite d'orario in cui l'URP risulta essere attivo, ovvero solamente la mattina. Ne consegue che gli assistenti sociali hanno meno tempo a disposizione da dedicare ai colloqui con l'utenza.*

*Per mettere in sicurezza il personale, sono state predisposte le mascherine aziendali, i disinfettanti, i plexiglass per la realizzazione dei colloqui ed infine un controllo tamponi per il personale una volta al mese.*

*(Dott.ssa Rossignoli)*

La Dottoressa Rossignoli afferma che la paura principale durante l'emergenza è stata quella di non poter accedere ad una relazione diretta con le nuove persone che presentavano richiesta al servizio sociale.

La relazione diretta consiste in uno strumento fondamentale per l'assistente sociale, permette di entrare in contatto con la situazione della persona che ci si trova di fronte, di presentarsi e precisare il ruolo e le funzioni della nostra professione. Inoltre, è tramite la relazione diretta che riusciamo a percepire il linguaggio non verbale della persona, ad instaurare una relazione di fiducia e di conseguenza una collaborazione con quest'ultima.

La preoccupazione maggiore per la Dottoressa Rossignoli è stata quella di riuscire a gestire tutte le nuove richieste che pervenivano al servizio sociale, avanzate anche da nuclei che non erano in carico, con strumenti di lavoro completamente nuovi.

*Le priorità durante il periodo emergenziale sono state la realizzazione ed erogazione dei buoni alimentari, del fondo straordinario, che potesse essere di sostegno non solo ai nuclei in difficoltà con il pagamento dell'affitto e delle utenze ma anche per ulteriori spese fondamentali che non potevano essere posticipate, ed infine la realizzazione in sicurezza*

*di tutte le attività estive. La priorità, in quest'ultimo caso, era quella di creare una nuova modulistica che potesse conferire la certezza di tutte le attività, rispettando al contempo le norme di sicurezza previste. Era importante assicurare un appoggio ai genitori che lavoravano e non avevano la possibilità di dedicarsi alla cura dei loro figli durante il periodo estivo. Un'ulteriore priorità, ma sicuramente non meno importante, è stata quella di non trascurare gli interventi già avviati e le persone in carico ancor prima dell'emergenza.*

*(Dott.ssa Rossignoli)*

Successivamente, la Dottoressa conferma che l'amministrazione politica è sempre stata disponibile ad accogliere le proposte avanzate dai servizi sociali, destinando fondi molto importanti agli interventi da realizzare.

Per quanto riguarda il rapporto di lavoro con i comuni limitrofi, afferma che i servizi sociali di Jesolo hanno sempre lavorato in un'ottica di collaborazione e che la gestione degli stessi avviene sempre all'interno di un'omogeneità con altri comuni. Conferma, però, che durante l'emergenza sanitaria vi è stata una maggiore collaborazione e condivisione, soprattutto per la gestione dei buoni spesa e che tale relazione è stata sicuramente di supporto e di sostegno ai professionisti sociali.

Infine, dichiara che il personale non ha mai manifestato un vero e proprio burnout lavorativo, sicuramente ci sono state delle difficoltà ma gli assistenti sociali hanno saputo confrontarsi e supportarsi tra di loro, tramite la creazione di un vero e proprio auto mutuo aiuto. Inoltre, ha osservato nel personale un rafforzamento positivo del loro ruolo durante l'emergenza sanitaria.

Per quanto riguarda gli utenti è stato prestato sempre un momento di ascolto per le loro richieste, con la possibilità di indirizzarli a servizi psicologici adeguati.

Sicuramente l'auto mutuo aiuto risulta fondamentale al fine di confrontarsi e comprendersi all'interno di una situazione difficile, analoga per tutti. Questa relazione ha conferito forza e, per alcuni, un rafforzamento del loro ruolo all'interno del servizio.

# *SECONDA PARTE*

## 9. OLTRE JESOLO: DIFFICOLTA' SOCIOECONOMICHE DETTATE DALLA PANDEMIA

Precedentemente abbiamo analizzato i bisogni della popolazione di Jesolo che ha avanzato una richiesta d'aiuto al servizio sociale a causa della crisi sanitaria ed economica che stiamo affrontando. Abbiamo, pertanto, constatato quali sono state le problematiche principali delle persone singole e dei nuclei tramite l'analisi delle misure da loro richieste.

Dal sovrastante studio abbiamo verificato che la maggior parte dei nuclei non aveva mai avanzato una richiesta d'aiuto al servizio sociale e quest'ultimi li abbiamo soprannominati "nuove povertà". Risulta, ora, interessante approfondire ulteriormente i cosiddetti nuovi bisogni della popolazione, emersi a causa del periodo pandemico.

Al fine di realizzare questa ricerca sono state condotte 13 interviste telefoniche alle categorie di lavoratori maggiormente colpiti dalla crisi, residenti in veneto, le quali oltre alle difficoltà economiche riscontrate in questo periodo hanno affrontato una condizione di bisogno sociale. Non è stato semplice trovare persone disposte ad aprirsi e a confidarsi, molte di loro sono arrabbiate e stanche rispetto alla situazione che stiamo affrontando. La ricerca degli intervistati è avvenuta tramite un passa parola e alcune conoscenze create negli anni precedenti grazie alle stagioni lavorative svolte.

### 9.1 Racconti

A. ha 33 anni e convive con suo figlio di 6. È una commerciante, ha una fioreria da circa 5 anni e in quest'ultimo anno ha subito una perdita economica pari al 50% rispetto agli anni precedenti.

A. si è trovata in difficoltà a seguito dalle chiusure dettate dall'emergenza sanitaria in corso in quanto, nonostante la riduzione delle entrate, ha dovuto affrontare da sola una serie di spese relative alla vita quotidiana, al mutuo della casa e all'affitto del negozio.

*Ho chiuso l'attività per tre mesi nel 2020, da marzo a fine maggio. Fortunatamente a seguito del lockdown ho ripreso l'attività e non ho dovuto più chiudere, nonostante questo il mio ambito lavorativo non è necessario per la vita quotidiana di una persona. Nel mio negozio vendo anche articoli per l'orto e questa è stata la mia fortuna. Per il resto ho subito una grave perdita, non festeggiando più cene, matrimoni e compleanni le persone non*

*vengono più per acquistare un pensiero. Quando arriva qualcuno in negozio acquista principalmente piantine per l'orto e guardando gli altri articoli che tengo, a volte fa un pensiero su qualche pianta ma non con la stessa frequenza di prima. Durante le festività natalizie e nel giorno dei santi sono riuscita a guadagnare un po' di più ma comunque ho subito una perdita totale del 50%.*

A. ha richiesto il bonus 600 euro per i commercianti ma ha potuto riceverlo solamente una volta. Non ha avuto accesso ai successivi in quanto, con le festività natalizie, ha sfiorato il limite previsto dalla misura di circa 30 euro.

*Non vengono mai calcolate le spese di scarto. È vero che nelle festività mi sono risolledata ma di poco, inoltre al momento della chiusura del 2020 ho dovuto gettare tutti gli articoli che avevo in negozio, alcuni li ho portati a casa ed altri li ho regalati ma ho perso 3000 totali e ne ho versati altrettanti per poter riaprire.*

A. ha dovuto affrontare un ulteriore ostacolo legato alla chiusura delle scuole. Nel primo lockdown, difatti, per evitare di ampliare il contagio, fu deciso da subito di predisporre la chiusura di quest'ultime. In quel momento anche A. è stata costretta a chiudere l'attività e di conseguenza è riuscita ad accudire il suo bambino. Il problema si è verificato nei mesi delle zone rosse, lei poteva tenere aperto il negozio ma il bambino era costretto a rimanere a casa. Fortunatamente i nonni sono stati presenti nell'accoglierlo ogni qualvolta ne avesse avuto bisogno. Non sono mancati, però, ulteriori momenti di difficoltà.

*I miei genitori hanno contratto il Covid-19 proprio in uno dei mesi di zona rossa e una volta guariti uno dei due ha dovuto sottoporsi ad un'operazione. In questi mesi, giustamente, non si sono potuti occupare di lui. Ho dovuto chiudere ulteriormente la mia attività senza nessun tipo di appoggio economico.*

Come possiamo osservare, non ci sono verificate solamente difficoltà economiche, anche se queste rappresentano una buona parte delle preoccupazioni principali tra la popolazione. Il covid-19 ha creato anche una complessità nella gestione della vita lavorativa e della cura dei

propri figli. La chiusura delle scuole ha provocato disagi, soprattutto per le famiglie che non avevano la possibilità di affidare i propri figli ai nonni o ad altri familiari.

B. è un signore di 53 anni, vedovo da un anno con un figlio di 14 anni a carico. Fino al 2019 lavorava stagionalmente ma nel 2020 il suo titolare non ha più ripreso l'attività estiva a causa della pandemia in atto. Fortunatamente a giugno ha trovato un lavoro con un contratto a tempo determinato per anno. A gennaio 2021 ha contratto il covid-19 e, a causa di alcune ripercussioni dettate dal virus, fino al 30 aprile è stato a casa in malattia.

*Ho contratto il covid con polmonite bilaterale, hanno dovuto portarmi a Portogruaro in terapia intensiva. In quel momento la mia paura era però rivolta verso mio figlio. Anche lui aveva contratto il covid-19 ed è rimasto a casa da solo per tre settimane, fino a quando non sono arrivato a casa. Lui, essendo positivo, era in isolamento e non poteva vedere nessuno. È stata una situazione veramente difficile. Oltre ad essere preoccupato per quello che mi stava succedendo, pensavo continuamente a lui che si trovava a casa da solo. Adesso fortunatamente sto meglio ma sono ancora in malattia e a maggio mi scade il contratto. Non so ancora se me lo rinnovano perché comunque era un contratto a tempo determinato e per diversi mesi non sono riuscito ad andare a lavoro perché la polmonite mi ha creato delle complicanze. Adesso c'è una preoccupazione a livello economico, mio figlio sta ancora studiando e siamo soli.*

Come possiamo osservare, questa risulta essere un'altra testimonianza molto forte. In quest'ultimo anno, il signore ha affrontato una situazione complessa: la preoccupazione rivolta verso il figlio che si trovava a casa da solo e nei confronti della malattia che entrambi avevano contratto. Il timore attuale, invece, è quello di una possibile mancanza del rinnovo del contratto da parte del titolare.

Risulta auspicabile approfondire ulteriormente quest'ultima testimonianza in quanto si sono verificate situazioni analoghe di minori soli in casa mentre i genitori erano in terapia intensiva. La legge 591 del Codice penale recita "Chiunque abbandona una persona minore degli anni quattordici, ovvero una persona incapace, per malattia di mente o di corpo, per vecchiaia, o

per altra causa, di provvedere a sé stessa, e della quale debba avere cura, è punito con la reclusione da sei mesi a cinque anni”.

Nella precedente testimonianza ci troviamo di fronte ad un genitore che non abbandona un minore ma che per motivi urgenti di salute è stato costretto ad allontanarsi da quest’ultimo. Inoltre, il minore ha compiuto i quattordici anni e per la legge sovrastante è considerato consapevole ed autonomo per poter trascorrere del tempo a casa da solo. Nonostante questo, tre settimane sono un periodo di tempo veramente lungo ma fortunatamente il ragazzo vive vicino ai nonni, i quali lo telefonavano periodicamente e se avesse riscontrato qualsiasi necessità sarebbero stati presenti per poterlo aiutare.

È interessante osservare come il covid-19 abbia provocato disagi in molteplici situazioni di vita, che prima non si verificavano ordinariamente mentre ora necessitano di una procedura specifica. In questo caso, essendo il ragazzo positivo, non poteva entrare in contatto con nessuno, a meno che non si trattasse di un minore di quattordici anni o di una persona non capace di intendere e di volere. Nel caso di un ragazzo di età inferiore, infatti, sarebbe stato obbligatorio attivare una procedura al fine di trovare una sistemazione adeguata in cui potesse essere accudito e seguito.

C. è una signora di 55 anni, vive con suo marito e suo figlio di 22 anni.

Il figlio ha una disabilità intellettiva, frequenta abitualmente un centro dal lunedì al venerdì ed è seguito da un educatore a cui è molto affezionato. L’intervista presente è stata realizzata con la madre, la quale è stata disponibile fin da subito per raccontare la storia della sua famiglia durante la pandemia, le preoccupazioni e difficoltà riscontrate in questo momento di emergenza.

*Da parte mia c'erano due preoccupazioni principali. Ero preoccupata che mio figlio potesse perdere le capacità che aveva acquisito nei mesi precedenti. Per esempio, la lettura dell'ora per lui era molto ostica e allora, sai, quando raggiunge certi obiettivi e poi d'un tratto ti vedi bloccare tutto hai paura che possa perdere le capacità che si era guadagnato. Un'altra preoccupazione era l'inattività, deve essere sempre stimolato. Io potevo anche mettermi lì con lui e proporre delle attività ma o l'iniziativa ce l'aveva lui, altrimenti se glielo avessi proposto io avrebbe fatto più fatica. Quindi nei momenti in cui non era impegnato nelle attività, stava seduto con il telefono o guardava la tv. Io avevo il terrore*

*che la noia e l'inattività me lo portassero indietro a certi periodi. Per esempio, anni fa quando non voleva più andare a scuola ha iniziato ad essere inattivo e a manifestare episodi di depressione alternati ad aggressività. Quindi sinceramente ho avuto paura, invece devo dire che si è adeguato abbastanza bene per ora. Inizialmente hanno cercato di tamponare le chiusure tramite videochiamate o progetti in cui ci facevano preparare degli ingredienti per poter cucinare, solo che era molto difficoltoso. Lui ha bisogno della persona accanto, per fortuna poi hanno riaperto.*

C. chiarisce che la videoconferenza non ha sopperito le attività in presenza e che la chiusura dei centri è risultata essere d'impatto sia per i genitori stessi che per il figlio, il quale negli ultimi mesi aveva acquisito delle capacità essenziali.

*Nel secondo periodo i centri sono stati riaperti, dove va lui l'hanno suddiviso in tre sezioni, in modo tale che se in una fossero capitati dei casi covid almeno sarebbero rimaste aperte le altre due. Fin dalla riapertura avevano previsto un controllo tamponi ogni 20 giorni, all'inizio è stato un po' difficile in quanto i tamponi sono tutto tranne che piacevoli. Per fortuna con il tempo l'ha accettato, anzi poi è diventata una routine. Lui, in realtà, è sempre stato di una precisione maniacale, comprendeva la situazione e stava molto attento.*

Successivamente, è stato auspicabile chiedere a C. se ha ricevuto dei sostegni e/o supporti psicologici per affrontare questo momento di chiusura.

*Era già nell'aria nel 2019, l'assistente sociale mi aveva annunciato verso dicembre che l'ULSS offriva il sostegno di una psicologa. Inizialmente ho provato ad accennarlo a mio figlio ma non era molto convinto; durante il lockdown, invece, si è accorto di alcune difficoltà che presentava e ne ha parlato con il suo educatore, il quale gli ha ripresentato la possibilità di parlare con una psicologa. Così da settembre ha iniziato questo percorso e non ha mai mancato un appuntamento.*

Dalla presente testimonianza possiamo comprendere che non è stato previsto alcun sostegno psicologico durante il periodo di emergenza. Tuttavia, già nel 2019, le era stato proposto

tramite l'ULSS un supporto gratuito che è risultato essere fondamentale in questi mesi di chiusura.

*Nei momenti di crisi, adesso mi dice che quando vedrà al Dottoressa le parlerà dell'accaduto. Da quando ci va ha una consapevolezza che prima non aveva e questo sicuramente l'ha aiutato negli ultimi mesi.*

*Per quanto riguarda i sostegni economici, non abbiamo ricevuto niente in questo periodo di chiusura. Mio marito fa l'operaio e nel primo lockdown è stato tre mesi in cassa integrazione, io sono a casa con mio figlio. Lui normalmente percepisce l'ICDP (impegnativa di cura domiciliare) e l'indennità di accompagnamento per fortuna, perché anche se va al centro poche ore al giorno sono comunque 24 euro l'ora e senza questi sostegni non ce la faremo.*

*Adesso è da un po' che non ci va perché è risultato positivo al covid. Lui ha completato la seconda dose del vaccino a inizio marzo ma nonostante questo e l'attenzione che lui poneva in qualsiasi situazione, è risultato positivo. Per fortuna sta bene e comprende il motivo per cui deve stare a casa ma non è semplice, era abituato ad avere una certa routine, aveva iniziato questo percorso psicologico ed ora deve stare nuovamente a casa. Noi invece non siamo ancora vaccinati. Per fortuna per il momento non abbiamo nessun sintomo e non risuliamo positivi però siamo molto preoccupati. Se io e mio marito ci ammaliamo, chi si occupa di lui? Se per caso dovesse andare male, lui con chi sta? È una situazione difficile che fa sorgere molte preoccupazioni. Speriamo vada tutto bene.*

La presente testimonianza non vuole evidenziare la difficoltà economica del nucleo in questione bensì una problematicità di gestione rispetto al cambiamento in atto.

Come abbiamo visto, il ragazzo è abituato ad avere i suoi ritmi, ad andare al centro e socializzare con i suoi compagni, assieme ai quali negli ultimi mesi è riuscito ad avanzare nella gestione ed autonomia di alcune pratiche quotidiane. La chiusura dei centri, oltre ad aver bloccato i progressi in corso, ha spezzato le routine dei ragazzi. Per fortuna è riuscito a gestire questa situazione, grazie all'appoggio dei genitori e dell'educatore a distanza ma le preoccupazioni da parte degli stessi non sono mancate. L'organizzazione dei vaccini ha influito molto sul timore dei genitori, vi è era la paura di contagiarsi e di non potersi più occupare del figlio, abituato ad essere circondato dalla famiglia e da persone che conosce da molto tempo.

D. è una signora di 45 anni. È in Italia da circa 10 anni e ha due cittadinanze, una macedone e una bulgara. Vive con i suoi due figli di 13 anni.

D. è una lavoratrice stagionale, solitamente lavora sia durante la stagione estiva che invernale. Per riuscire a mantenere i suoi figli molto spesso si dedica a due lavori d'estate: la mattina è cameriera ai piani e la sera barista in un ristorante. A seguito delle chiusure dettate dal covid la stagione estiva è slittata di un mese sia per l'anno 2020 che per il 2021, inoltre il ristorante dove abitualmente lavorava nelle ore serali non ha più riaperto e la stagione invernale non è stata avviata.

*Ho subito una grande perdita economica, in quest'ultimo anno ho perso circa 5 mesi di lavoro. Ho richiesto i bonus stagionali ma è stato difficile mantenere i miei figli e pagare l'affitto. Ho chiesto anche i buoni spesa del Comune e per fortuna li ho ricevuti ma nient'altro. Le spese non sono state sufficienti, servono più aiuti economici per quelli nella mia situazione. Sono una mamma single con due figli, oltre all'affitto ho altre spese. Ero tanto preoccupata per come il virus andava così velocemente. Pensavo che stando chiusi tre mesi il virus poi d'estate non ci fosse più, così purtroppo non è stato. Il problema adesso è il lavoro, io sono stagionale ma avendo lavorato poco anche la disoccupazione è meno rispetto al solito. Speriamo che tutto finisca presto e che si possa tornare a vivere normalmente perché così non riusciamo a vivere bene.*

D., così come molte altre madri o padri soli, ha dovuto fare dei sacrifici al fine di riuscire a garantire una vita decorosa ai propri figli. Ogni estate si dedica a due lavori e durante la stagione invernale, per 5 mesi, non torna a casa per poter lavorare e sostenere la sua famiglia. È consapevole del fatto che il contratto stagionale non garantisce uno stipendio fisso per tutto l'anno ma sostiene che, così facendo, riesce a guadagnare molto di più rispetto ad un contratto di lavoro a tempo indeterminato.

D. riferisce che, grazie a questo standard lavorativo, è sempre riuscita a gestire tutte le spese di vita quotidiana e a mantenere da sola i propri figli e non pensava minimamente di trovarsi un giorno a non poter più lavorare. Non si era mai rivolta prima ai servizi sociali ma dopo aver trascorso 6 mesi senza un'occupazione è stata costretta ad avanzare una richiesta d'aiuto. Ha avanzato domanda per il beneficio regionale dell'affitto e al comune per i buoni spesa.

E. è un ragazzo marocchino di 27 anni, attualmente vive con la sua famiglia in Marocco. Il suo nucleo familiare è composto da 8 persone e ha un bambino di 1 anno.

Da quando ha 16 anni, viene in Italia per lavorare stagionalmente nel settore della ristorazione e ad ottobre torna nel suo Paese d'origine. Ogni anno viene qui autonomamente, con la sua macchina, per poter lavorare. Lo scorso anno è riuscito ad arrivare a giugno e quest'anno ancora non sa bene quando e se potrà arrivare.

Ho lavorato un po', 4 mesi a tempo determinato. Poi sono tornato in Marocco, volevo vedere se riuscivo a lavorare anche un po' in inverno ma non ho trovato niente, in più ero da solo. Sono un cuoco ma tutta la ristorazione era chiusa e ho trovato tanta difficoltà. Io poi sono straniero ed è stato più difficile trovare lavoro, il ristorante dove andavo di solito non ha riaperto e ho dovuto trovare un altro posto. Quest'anno spero di tornare ma vediamo.

F. e G. sono due ragazzi di circa trent'anni, sono una coppia da una decina di anni e attualmente stanno realizzando dei progetti molto importanti rispetto al loro futuro. Lei ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato presso un centro estetico e a seguito delle chiusure e della creazione delle zone è rimasta a casa da lavoro per diverso tempo. Lui, invece, è un lavoratore autonomo del settore alimentare e, tralasciando i primi mesi di lockdown del 2020, ha sempre lavorato anche se, indiscutibilmente, con un orario ridotto rispetto agli anni precedenti.

Il loro progetto, da un paio di anni, è quello di iniziare una convivenza. Nel 2020 avrebbero dovuto concludere tutti i lavori di ristrutturazione nella loro nuova casa ma le chiusure del covid-19 hanno rallentato il loro programma. Da gennaio 2020 stanno provvedendo al pagamento del mutuo, non sapendo le difficoltà che avrebbero riscontrato da lì ad un paio di mesi. A seguito del covid-19, tra riduzione del lavoro o, nel caso di E., totale assenza dello stesso, si trovano attualmente in una situazione difficile a livello economico ed incerta su quello che sarà il loro futuro.

*Assolutamente sì, ho subito una perdita economica rispetto al 2019. Sono stata a casa da lavoro per circa 7 mesi e nonostante percepissi la cassa integrazione mi sono trovata parecchio in difficoltà. La cassa integrazione molto spesso arrivava mesi dopo ma nel*

*frattempo dovevo comunque provvedere al pagamento del mutuo. Fortunatamente, nel primo lockdown, abbiamo ricevuto un aiuto dalla banca, ci hanno dimezzato la somma per un paio di mesi. Durante la seconda ondata non abbiamo ricevuto nessun tipo di aiuto, nonostante la situazione economica e lavorativa non fosse migliorata per niente.*

*F.*

Le problematiche riscontrate nell'analisi dei capitoli precedenti, rispetto a coloro che hanno avanzato una richiesta al servizio sociale durante l'emergenza, risultano analoghe alla presente testimonianza e con quelle successive. Infatti, gli ostacoli principali riscontrati sono stati il pagamento del mutuo e dell'affitto e l'assenza di un reddito mensile stabile.

*Ho dovuto chiudere l'attività per due mesi nel primo lockdown, per fortuna nel secondo ho continuato a lavorare ma comunque ho subito una grave perdita. Sono un venditore ambulante e lavoro presso mercati e fiere. I mercati bene o male sono stati sempre consentiti ma le persone avevano paura di uscire e di incontrare gente. Le fiere, invece, non sono state fatte ed erano quelle che portavano più introito. Ho richiesto le risorse statali per i lavoratori autonomi ma tra le spese della vita quotidiana e il mutuo da pagare è davvero difficile.*

*G.*

Le risorse statali e regionali, come abbiamo visto, non sono state sufficienti per coprire tali spese. Nel primo periodo hanno ricevuto un supporto dalla banca, invece durante la seconda ondata non hanno potuto beneficiare di alcun aiuto.

*Ovviamente nel primo lockdown la preoccupazione principale era quella di poter contrarre la malattia, ero molto spaventata perché ancora non capivamo bene cosa fosse. Nei mesi successivi, invece, ero preoccupata di non riuscire a pagare il mutuo. Per fortuna avevo messo da parte qualcosina ma in questi mesi in cui sono stata a casa i miei risparmi sono diminuiti notevolmente, per poter sopperire a queste spese. Purtroppo, attualmente queste paure persistono ma adesso con il vaccino c'è un po' una luce di speranza.*

*F.*

H. e I. sono una coppia, convivono a Milano da qualche anno. Lei lavora come segretaria amministrativa e ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato, invece lui lavora come musicista Freelancer, suona con alcune band da diversi anni ed insegna presso una scuola di musica.

*Ho lavorato una parte dell'anno in smartworking, ora alterno presenza in ufficio e smart. Il mio compagno tuttora lavora un solo giorno a settimana, molte lezioni sono state online, alcuni genitori hanno ritirato i loro figli dai corsi di musica per problemi economici. I concerti sono stati annullati al 98%. Personalmente non ho subito una grossa perdita economica ma il mio compagno sì, pertanto ci sono state molte ripercussioni sul bilancio familiare.*

H.

*Ho subito una perdita economica pari a 2/3 di quello che guadagnavo solitamente, nell'estate 2020 abbiamo fatto qualche concerto ma presto sono tornati nuovamente a chiudere. Con la scuola ho lavorato veramente poco, molti genitori hanno annullato le iscrizioni. Ho chiesto risorse e mi sono arrivate ma non sarebbero bastate assolutamente se fossi stato senza la mia compagna.*

I.

Il mondo dello spettacolo è stato quello più colpito dalla crisi, grazie alle testimonianze di A. e di quelle successive, potremmo osservare quanto siano stati penalizzati, pur continuando a sostenere spese fondamentali per alimentare e mantenere la loro professione di musicisti.

*C'è stata una preoccupazione generale che ha causato da subito destabilizzazione psicologica, ansia, insonnia per timore del virus in sé (sia di contrarlo sia di infettare qualcuno) e per paura di un cedimento da parte del mio compagno. Ho tuttora riserve ad incontrare le persone, soprattutto al lavoro, sebbene gli ingressi siano molto contingentati e lo smart working incentivato. Per il lavoro che svolgo devo recarmi in ufficio spesso ma faccio uso di disinfettanti molte volte al giorno sia per le mani, sia sulle superfici e nel materiale di cancelleria. Ho smesso da poco di disinfettare la spesa perché diventato frustrante.*

H.

L. è un ragazzo di 24, è un lavoratore dipendente con contratto di lavoro a tempo indeterminato da due anni. Attualmente vive con i suoi genitori e sua sorella minorenni. I genitori hanno un'attività nel settore alimentare e sono rimasti a casa durante il primo lockdown, nei mesi successivi hanno ripreso a lavorare ma con orario ridotto.

L, invece, è stato in cassa integrazione da marzo a giugno 2020 e da ottobre ad aprile 2021.

*Lavoro presso una lavanderia industriale e ho anche un'attività parallela come musicista che svolgo tramite cooperativa, di cui io sono sostanzialmente socio. Inizialmente, per quanto riguarda il lavoro in lavanderia, sono rimasto a casa tre mesi, poi ho lavorato da giugno fino a fine agosto, il mese di settembre sono andato a lavoro saltuariamente e attualmente sono a casa da ottobre 2020.*

*Rispetto al 2019 le mie entrate si sono ridotte drasticamente, con la musica non lavoro da settembre 2020 e con la lavanderia sono a casa ormai da 7 mesi. La mia cassa integrazione è pari al 60% quindi percepisco poco più della metà del mio stipendio e per quanto riguarda la musica, tra spese per investimenti futuri, ho perso il 100%. Per fortuna vivo con i miei genitori ma anche loro hanno subito una grave perdita. Per il momento non ho particolari spese di vita quotidiana da affrontare, però tra la macchina da pagare, un investimento in banca per sostenere le spese di un master che sto frequentando da più di un anno e per le spese affrontate per realizzare progetti futuri con le mie band, non mi è rimasto molto. Se devo pensare a costruirmi un futuro o ad andare a vivere da solo risulta molto difficile ora, mentre prima della pandemia sembrava andare tutto bene e vedevo il mio futuro lavorativo e personale molto più chiaro. Purtroppo, il settore della musica e dello spettacolo è stato penalizzato, così come quello della ristorazione. Lavorando per una lavanderia industriale se i ristoranti sono chiusi lo siamo di conseguenza anche noi. Ho avuto fortuna perché non avevo affitto e bollette da pagare, altrimenti non ce l'avrei fatta. La preoccupazione principale è stata quella di perdere tempo e soldi per costruirmi un futuro, senza poterlo realizzare per davvero.*

L.

M. ha 33 anni e di professione fa il musicista, insegna in una scuola di musica e ha avviato dei progetti importanti con le sue band.

*Sono un lavoratore autonomo, un musicista. Ho diversi progetti in mente con le mie band e insegno batteria in una scuola di musica. L'attività è perseguita per circa il 70% grazie alla scuola, con le mie band invece siamo fermi da ottobre 2020. Ho subito una perdita economica di quasi il 30% rispetto al 2019, infatti sono rientrato nei primi bonus ma non in quelli del decreto sostegni, in quanto ho subito una perdita inferiore al 30%. Ciò che non tengono conto in queste perdite sono le spese di scarto che subisci. Nel mio mestiere continuo ad investire tempo, energie e soldi, devi continuare ad avere il tuo pubblico anche a distanza ma queste spese non vengono conteggiate nella percentuale della perdita. Perciò le risorse non sono state assolutamente sufficienti, per fortuna non vivo da solo altrimenti non sarebbero bastate.*

*Le preoccupazioni ci sono e permangono, c'è il timore che la cultura venga lasciata all'ultimo posto delle priorità, che le tensioni sociali e le disparità crescano creando disordini e che la filiera che alimenta le attività musicali, concertistiche e teatrali non si riprenda oppure si riprenda molto lentamente a causa delle perdite già subite.*

N. è una ragazza di 30 anni e convive con sua figlia di 3, di cui ne è totalmente a carico. È una lavoratrice dipendente presso un negozio di abbigliamento e in quest'ultimo anno è rimasta a casa da lavoro per quattro mesi, percependo poco più della metà del suo stipendio ordinario.

*Non è stato per niente facile, percepivo la cassa integrazione ma tra l'affitto, le bollette e le varie spese di vita quotidiana non riuscivo a gestire tutto. Ho richiesto il bonus spesa comunale e l'ho ricevuto, così anche il fondo comunale per l'affitto, nonostante gli aiuti non riuscivo a pagare regolarmente l'affitto. È stato un momento veramente complicato, non è facile gestire un momento simile con una bambina a carico, per fortuna avevo l'appoggio di mia mamma perché nei mesi in cui era a casa dall'asilo non potevo permettermi una baby-sitter.*

*La preoccupazione principale è stata quella di non riuscire a pagare l'affitto e le spese quotidiane per mantenere mia figlia. Per fortuna ora ho iniziato a lavorare un po' di più, spero di riuscire a cavarmela. Prima d'ora non avevo mai avuto bisogno di un sostegno e non mi ero mai rivolta ai servizi sociali, bene o male riuscivo sempre a gestire tutte le spese.*

*Da una parte la vedi anche come una sconfitta, so che non dipende da me questo momento di difficoltà ma questi erano i miei pensieri ogni giorno, non riuscire a soddisfare tutti i bisogni per me e la mia piccola.*

N.

O. è una signora di 40 anni e vive con i suoi due figli, uno di 8 anni e uno di 10.

Ha un negozio di estetica che gestisce autonomamente da una decina di anni. In quest'ultimo anno ha dovuto chiudere la sua attività per diversi mesi, in particolare per 3 nel primo lockdown e per tanti altri nelle zone arancioni e rosse dettate dall'emergenza.

*Mi sono ritrovata a dover chiudere l'attività, gettando tutti i prodotti che stavo utilizzando perché dopo tre mesi non erano più utilizzabili. In compenso ho dovuto sempre pagare l'affitto del negozio e il mutuo della casa di proprietà. Ho due bambini non completamente a carico ma vivono con me per la maggior parte del tempo, il mio ex marito mi aiuta per quanto riguarda la gestione dei figli ma comunque non è stato facile provvedere alle spese del negozio, del mutuo e delle bollette. Le preoccupazioni sono state diverse, la paura di non farcela e di non riuscire a garantire ai miei figli una vita dignitosa.*

*Ho richiesto delle risorse, sia statali che comunali. Ho ricevuto i buoni spesa e poi ho avanzato domanda per il bonus 600 euro per i lavoratori in proprio. Mi è stato concesso solo per i primi due mesi e poi basta, perché superavo di poco il limite della soglia, dovevi aver subito almeno una perdita pari al 30% mentre io l'ho subita al 29%.*

*Per fortuna il proprietario del negozio in cui lavoro mi è venuto in contro per i mesi più difficili perché le risorse che ho ricevuto non sono bastate. Se non mi fosse venuto in contro non sarei riuscita a gestire le spese quotidiane.*

O.

## **10. INTERVENTI ALLA CITTADINANZA: L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI**

Successivamente al lockdown imposto, è stato doveroso per i servizi sociali rivalutare il loro sistema organizzativo, introducendo per alcuni la modalità di lavoro in Smart Working.

La pandemia ha cambiato i rapporti con l'utenza a causa delle regole restrittive imposte per contrastare il virus e con i colleghi, in seguito all'introduzione di una nuova modalità di riunione, quella svolta in videoconferenza.

Sono state, inoltre, varate una serie di misure per la collettività a cui gli assistenti sociali hanno dovuto dare la priorità rispetto ad altre situazioni meno urgenti.

Per questo risulta fondamentale prestare attenzione ai professionisti che hanno svolto la loro attività lavorativa durante l'emergenza.

In quest'ultimo capitolo comprenderemo, in primis, quelle che sono state le priorità di intervento a livello regionale durante la prima e la seconda fase della pandemia e le misure pensate per supportare i nuclei in difficoltà, grazie ad un'intervista svolta ad una Consigliere Regionale.

Successivamente ci avvicineremo a quelle che sono state le modalità di intervento degli assistenti sociali di alcuni comuni del Veneto. In particolare, sono state svolte delle interviste qualitative all'assistente sociale di Torre di Mosto (VE), di Portogruaro (VE), di Santo Stino di Livenza (VE) ed infine di Salgareda (TV). La scelta di intervistare i professionisti che operano sia in minori che maggiori comuni ha avuto lo scopo di cogliere le principali differenze tra questi rispetto all'organizzazione e alle misure adottate.

I criteri scelti per l'accesso ai buoni spesa e le misure impiegate per far fronte alla pandemia sono state molteplici, a seconda dell'amministrazione comunale e delle caratteristiche di ciascun territorio. In tal caso le interviste non sono state suddivise sulla base delle misure attuate (come per il comune di Jesolo) in quanto non si era a conoscenza delle stesse.

### **10.1 Regione Veneto**

Lo studio rispetto all'analisi dei bisogni della popolazione ha richiesto una consultazione approfondita circa le misure attuate a livello statale e regionale. La realizzazione della

seguinte intervista alla Consigliere Regionale è stata di supporto al fine di approfondire ulteriormente quali sono state le priorità durante l'emergenza, le preoccupazioni riscontrate, gli interventi che sono stati pensati e realizzati ed infine i limiti riscontrati nella gestione della pandemia nella Regione Veneto.

*La priorità inizialmente era quella sanitaria, soprattutto durante la prima fase. In particolare, comprendere come organizzarsi a livello ospedaliero per i reparti covid-19, come nel caso dell'ULSS 4 che è stata pensata Jesolo e comprendere come potenziare i laboratori per il tracciamento della malattia all'interno dei focolai.*

*Successivamente, c'è stata una ricerca di implementazione di personale, sia medico, infermieristico che di tutta la parte sociale e si è allargato lo spettro nel coinvolgere i medici di medicina generale. Quando c'è stata l'apertura a inizio estate ci si è concentrati, invece, sulle misure che andassero a sostenere le famiglie. C'è stato il fondo affitti, un fondo per dare sostegno alle famiglie, anche se per il momento è stato avviato solamente l'assegno di natalità, il fondo per i centri estivi e i servizi di prima infanzia e una serie di sostegni alle imprese in difficoltà, in conformità con quello che veniva fatto a livello nazionale. Nella seconda fase sono continuati i sostegni finanziari e li abbiamo ridefiniti con il bilancio di fine anno. Si è dato avvio alle assunzioni di personale per gestire la situazione ma non si è riusciti a fare un vero e proprio coinvolgimento su quella che è la parte territoriale. La nostra ULSS 4 ha coinvolto i comuni fin da subito, forniva loro i dati e quest'ultimi potevano informare a loro volta i cittadini. Ci sono comuni che si sono anche attrezzati con la Protezione Civile. In questo caso ai pazienti positivi perviene tramite messaggio il protocollo da seguire e vengono inoltrati i numeri della protezione civile nel caso in cui ci sia bisogno di un aiuto per la spesa od eventuali farmaci. Non in tutte le ULSS i presenti dati vengono forniti e resi pubblici ai comuni.*

*Un altro aspetto per me molto importante è che durante la prima fase siamo stati a casa tutti, compresi i ragazzi con disabilità mentre adesso si è deciso di continuare a tenere aperti i loro centri ed è una differenza notevole. Durante la seconda fase si è inserita anche tutta la parte relativa ai vaccini che ha sicuramente richiesto del tempo e creato difficoltà e appesantimento nel sistema sanitario e nell'organizzazione, con delle differenze anche tra le diverse ULSS.*

*In questi ultimi mesi si è cercato di capire anche quali fondi erogare per le famiglie in difficoltà e a sostegno di ragazzi con gravi disabilità e i loro caregiver. La pandemia dovrebbe essere utilizzata per comprendere cosa non funziona nel territorio. Abbiamo*

*visto, infatti, che i sostegni alle famiglie più fragili non bastano e alcune famiglie devono ancora attrezzarsi da sole o comunque senza un sostegno reale per l'inserimento nel mondo del lavoro e sociale. Come ho detto prima, però, mancano figure professionali in questo periodo, neuropsichiatri ma anche assistenti sociali ed educatori.*

*(F.Z.)*

La priorità a livello regionale, legittimamente, è stata l'organizzazione a livello sanitario. Successivamente sono stati erogati specifici fondi per le famiglie ma nel lungo periodo si è visto come non siano state di reale sostegno, soprattutto per quelle più vulnerabili. Infatti, il fondo regionale per gli affitti è risultata essere solamente una misura che ha procurato un po' di sollievo ai nuclei più fragili. Come vedremo, non tutti i comuni, hanno avuto le stesse opportunità economiche, comportandone una disomogeneità rispetto alle possibilità a cui i cittadini potevano attingere. Un'ulteriore difficoltà a livello regionale è stata quella di creare una coordinazione solida tra i comuni. Quest'ultimi hanno utilizzato metodi di tracciamento differenti e tale diversità si è verificata anche all'interno dei servizi sociali. Infatti, nei paragrafi successivi, constateremo come ogni comune abbia ritenuto di adottare o meno determinati criteri per l'accesso ai buoni spesa e al fondo straordinario. La pandemia ha sicuramente provocato molta confusione e imposto ai servizi di utilizzare il metodo che ritenevano essere il più opportuno. Non vi è stato un vero e proprio coordinamento e una traiettoria precisa da seguire sia nel tracciamento e nella somministrazione dei vaccini che nell'erogazione di contributi economici ai soggetti più fragili.

## **10.2 Torre di Mosto (Venezia)**

Torre di Mosto è un comune di 4801 abitanti, della città metropolitana di Venezia. Presso il comune è presente solamente un'assistente sociale, la Dottoressa Chianella, la quale si è resa disponibile a partecipare alla seguente intervista.

Innanzitutto, la Dottoressa afferma che la preoccupazione principale nel primo periodo di lockdown è stata quella di riuscire a gestire in modo autonomo tutto il carico di lavoro usuale con le richieste avanzate rispetto ai buoni spesa.

Essendo l'unica assistente sociale presente nel comune, ha dovuto dedicarsi ai buoni alimentari completamente da sola, inoltre si è occupata in prima persona alla realizzazione materiale degli stessi. Questa modalità ha richiesto diverso tempo ed ha avuto la precedenza rispetto al resto del lavoro.

La priorità d'intervento era quella di erogare i buoni spesa ai nuclei con minori, a coloro che non percepivano alcuna entrata economica e a chi risultava essere senza una rete sociale.

La Dottoressa dichiara di essersi trovata in difficoltà non solo per la realizzazione dei buoni ma anche per l'erogazione degli stessi in quanto, inizialmente, non poteva svolgere colloqui in presenza bensì unicamente in modalità telefonica.

*Svolgere i primi colloqui in modalità telefonica non è semplice, soprattutto se si tratta di persone che non erano in carico al servizio e che presentavano bisogni totalmente differenti da quella che era la tipologia d'utenza prima della pandemia.*

*(Dott.ssa Chianella)*

I buoni spesa non sono stati sufficienti per arginare le difficoltà presenti e l'assenza di risorse da parte del comune è risultata essere l'ostacolo principale nella gestione delle situazioni più vulnerabili.

*La maggior parte delle persone non riuscivano a pagare il mutuo o l'affitto. A parte il fondo a livello regionale non c'era nessun'altra misura a disposizione.*

*(Dott.ssa Chianella)*

Nonostante il confronto con i colleghi dei comuni limitrofi rispetto la gestione della prima tranche di buoni, la pressione a livello amministrativo ha inciso in modo consistente. Infatti, ogni comune ha utilizzato differenti criteri d'accesso per i buoni spesa, in base alle risorse realmente disponibili e al sistema che ritenevano essere più congruo.

La Dottoressa conferma che molte richieste sono state presentate anche da coloro che non avevano mai avanzato una richiesta d'aiuto ai servizi; per la maggior parte di questi, però, non è stata necessaria una presa in carico e il buono spesa è stato sufficiente a rispondere ai loro bisogni. Coloro che invece sono stati presi in carico dopo aver beneficiato del buono,

presentavano ulteriori necessità, riguardanti per esempio il pagamento del mutuo o dell'affitto.

Oltre ai buoni spesa il comune ha deciso di erogare anche delle borse alimentari da parte della Croce Rossa; la Dottoressa dichiara, infine, che al momento della seconda tranche dei buoni spesa molti esercenti hanno deciso di non partecipare nuovamente; sono solo due coloro che hanno aderito alla seconda tranche, a differenza della prima che risultavano essere in sei. Con la mancanza di risorse da parte del comune e di aiuti dagli esercenti del territorio, la Dottoressa si è trovata in difficoltà nel sostenere al meglio i cittadini che non presentavano sufficienti risorse economiche per rispondere ai loro bisogni.

Con la precedente testimonianza possiamo constatare che, nonostante siano comuni appartenenti alla stessa Regione, le modalità di lavoro sono state molteplici e di conseguenza anche i servizi offerti per la cittadinanza. La maggior parte delle decisioni dipendono dalle risorse disponibili di ogni amministrazione comunale. Questo comporta, però, uno svantaggio per i cittadini residenti nei comuni minori che dispongono di risorse meno importanti rispetto a quelli maggiori.

### **10.3 Santo Stino di Livenza (Venezia)**

Santo Stino di Livenza è un paese di 12 814 abitanti, della città metropolitana di Venezia.

La Dottoressa Marzinotto ha lavorato come assistente sociale nel comune dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020. La sua tipologia d'utenza riguardava principalmente i nuclei con minori anche se, a seguito della pandemia, si è dedicata maggiormente alla realizzazione dei buoni spesa.

La Dottoressa dichiara di non aver mai lavorato in Smart Working in quanto l'amministrazione comunale preferiva che gli operatori continuassero a lavorare in presenza. L'unico cambiamento che si è verificato a livello organizzato è stato quello di disporre le ferie alla collega per un periodo di tre settimane, per cui quest'ultima si è ritrovata a dover affrontare in autonomia una situazione d'emergenza completamente nuova e inaspettata. Nonostante le prime difficoltà, la Dottoressa afferma che il covid-19 non ha prodotto solamente effetti negativi.

*Il lato positivo è che il covid ha rieducato l'utenza. Per accedere al servizio dovevano per forza avere un appuntamento e rispettare degli orari precisi, mentre prima si presentavano per qualsiasi dubbio. L'aspetto negativo è stato non avere la persona di fronte. Fai fatica a comprendere i reali bisogni di quest'ultima tramite un colloquio telefonico.*

*(Dott.ssa Marzinotto)*

Per quanto riguarda il rapporto con i colleghi, chiarisce che l'assistente sociale operante nei comuni minori deve dedicarsi ad una vasta tipologia d'utenza, dalla famiglia con minori all'anziano solo e in questo caso anche all'emergenza. Ne consegue che, soprattutto in un periodo come quello che stiamo affrontando, il confronto con i colleghi di altri comuni viene a meno oppure si verifica limitatamente.

Come precedentemente sostenuto dalla Dottoressa Ruzza, anche la Dottoressa Marzinotto afferma che quest'ultimo dipende molto dal tipo di relazione instaurata precedentemente.

*Se c'è una relazione lavorativa solida, è più facile confrontarsi e condividere le difficoltà che si stanno affrontando.*

*(Dott.ssa Marzinotto)*

Come abbiamo potuto comprendere tramite l'intervista all'assistente sociale di Torre di Mosto, durante la pandemia non si è verificato un coordinamento reale per quanto riguarda le misure da adottare e i criteri di quest'ultime. Il Comune di Santo Stino di Livenza ha erogato i buoni spesa durante la prima ondata in un'unica tranche. I criteri utilizzati si discostano da quelli studiati in precedenza:

- l'ISEE non è stato compreso, essendo un documento non in possesso dalla maggior parte dei cittadini. La misura doveva essere erogata urgentemente e il tempo d'attesa per la conclusione dell'iter risultava essere prolisso.
- Non è stato compreso nemmeno il limite dei 5000 euro nel patrimonio mobiliare, ogni situazione veniva esaminata tramite un colloquio telefonico per comprendere se i richiedenti erano meritevoli o meno, senza un limite preciso per quanto riguarda il deposito bancario.

- Le misure regionali o ministeriali non erano un limite di sbarramento per il buono. Nonostante alcune famiglie percepissero il reddito di cittadinanza o la disoccupazione il buono è stato concesso ugualmente.

Al comune di San Stino di Livenza sono pervenute all'incirca 320 domande. Il comune aveva a disposizione 80.000 euro di cui 10.000 sono stati utilizzati per il magazzino alimentare. Oltre al buono sono stati erogati dei pacchi alimentari per le situazioni più urgenti.

La Dottoressa conferma che le richieste dei buoni spesa sono state presentate anche da persone che non erano in carico ai servizi; successivamente alcuni nuclei sono stati presi in carico in quanto avvertivano ulteriori bisogni che non erano soddisfabili tramite un buono una tantum. Molti di loro presentavano esigenze economiche e difficoltà legate soprattutto al saldo dell'affitto e del mutuo ma, precedentemente, abbiamo visto come l'unico fondo a disposizione sia stato quello regionale che prevedeva l'erogazione di un contributo una tantum di 400 euro.

Il comune di Santo Stino non ha realizzato una misura specifica per far fronte a quest'ultima problematica ma tramite delle prese in carico le assistenti sociali hanno sostenuto, con fondi comunali propri, i nuclei che hanno riscontrato maggiormente tale difficoltà.

*Dedicandomi all'emergenza sono stata costretta a trascurare alcune situazioni. Nonostante questa decisione, ho svolto numerose ore di lavoro straordinario per poter rispondere alle richieste e alle necessità di tutti i cittadini.*

*La difficoltà principale è stata quella di riuscire a gestire la situazione solamente in due. C'è da dire che i piccoli comuni sono gestiti solitamente da pochissime assistenti sociali e in casi di emergenza si fa fatica a rispondere alle necessità di tutti senza tralasciare le situazioni meno urgenti. Inoltre, i piccoli comuni avendo meno risorse a disposizione non riescono ad erogare misure ed interventi che siano di reale sostegno ai cittadini, in questi momenti di difficoltà.*

*(Dott.ssa Marzinotto)*

Abbiamo visto come il comune di San Stino di Livenza, tramite alcune prese in carico, sia riuscito a sostenere le famiglie più colpite dall'emergenza con il pagamento dell'affitto o del mutuo. Non è stata realizzata, però, una misura specifica che potesse essere di sollievo ai

nuclei in difficoltà per le problematiche sopraelencate. Tuttavia, dobbiamo considerare che, essendoci solamente due assistenti sociali, risulta essere più complesso gestire il carico di lavoro usuale con quello dettato dall'emergenza: pensare e realizzare una misura specifica richiede del tempo oltre che a molteplici professionisti coinvolti nell'attuazione di quest'ultima.

#### **10.4 Salgareda (Treviso)**

Salgareda è un comune italiano di 6615 abitanti della provincia di Treviso.

La Dottoressa Castellano lavora come assistente sociale nel comune ed è assunta con cooperativa dal 23 novembre 2020, per cui si è dedicata sostanzialmente alle misure e agli interventi erogati durante la terza ondata della pandemia.

Per la Dottoressa Castellano questa è la prima esperienza lavorativa come assistente sociale ed è l'unica presente all'interno del comune di Salgareda, per questo risulta interessante comprendere il suo vissuto rispetto all'inserimento lavorativo in piena emergenza e l'impatto che il distanziamento ha avuto sia nei confronti dell'utenza che nei confronti dei colleghi.

La Dottoressa afferma che il distanziamento sociale e lo Smart Working hanno inciso molto nell'operato dei servizi sociali.

*Ci sono pro e contro. Il contro è che facendo progettualità dove siamo in tanti è difficile dare la stessa intensità come se fossimo in presenza. Davanti ad una telecamera parli e c'è silenzio e si crea una situazione di imbarazzo per me. Inoltre, da quando facciamo le videoconferenze in ufficio è più facile essere interrotti da altri colleghi e quindi non hai la totalità di quello che stai facendo. Invece, per quanto riguarda le UVMD per gli inserimenti in struttura risulta essere più funzionale, non perdi tempo per raggiungere la sede di riferimento e la riunione si conclude nel giro di 10 minuti.*

*(Dott.ssa Castellano)*

La Dottoressa conferma che preferisce ricevere gli utenti di presenza, utilizzando tutte le precauzioni per prevenire la malattia. Nonostante abbia continuato a svolgere i colloqui in presenza, prova una sensazione di distacco a causa delle misure indispensabili per la prevenzione del virus (mascherina e plexiglass).

*Non puoi avvicinarti e salutare con la mano. A volte non riesco a capire bene quello che dicono, non potendo vedere il labiale. Anche con i colleghi devi sempre stare attento, non puoi mangiare o berti un caffè assieme, si crea un senso di distacco anche con loro.*

*(Dott.ssa Castellano)*

La Dottoressa ribadisce che non c'è lo stesso rapporto di prima con i colleghi, la paura di potersi contagiare è sempre presente e si crea, senza volerlo, un senso di distacco.

*La paura principale, quando ho iniziato a lavorare, era quella di contagiarmi. Non avevo nemmeno il coraggio di pranzare in ufficio nell'ora di pausa.*

*Adesso le preoccupazioni non sono più rivolte verso di me ma sono proiettate sugli altri. In questi ultimi mesi ho visto situazioni critiche, c'è tanto isolamento e solitudine e di conseguenza tanta richiesta d'aiuto. Molte persone esprimono sofferenza nel distacco verso i propri legami affettivi. La gente è sola e senza rete, soprattutto gli anziani e questo mi spaventa. La situazione è più grave di quello che pensiamo.*

*(Dott.ssa Castellano)*

Successivamente, afferma che, grazie ad una consultazione con la collega precedente, nei primi mesi di pandemia non c'era molta richiesta d'aiuto se non per i buoni spesa.

*Nel primo mese le persone non capivano nemmeno quello che stava succedendo e si pensava fosse una cosa più piccola di quella che poi si è rivelata essere. Inizialmente c'erano per lo più richieste di buoni spesa ma nei mesi successivi si è manifestato un bisogno consistente di contributo economico per il pagamento di utenze e affitti. Ho visto situazioni di nuclei con affitti arretrati da mesi. Il problema è che tutt'oggi continuano a non lavorare o a farlo in maniera ridotta, di conseguenza stanno utilizzando tutti i loro risparmi per la spesa e non hanno più fondi per sostenere le spese per l'affitto. È da quando sono qui che mi sto dedicando principalmente a questo, vedo anche tante persone che non sono mai state prese in carico ai servizi e che a causa della pandemia non riescono ad andare avanti in modo autonomo. Le prese in carico sono state minime, in quanto per il momento, con il fondo per l'affitto e il pacco alimentare riusciamo a gestirci.*

*(Dott.ssa Castellano)*

La Dottoressa asserisce che i buoni spesa non sono stati erogati in quanto il Comune ha prediletto l'attuazione di pacchi alimentari.

*Con 150 euro di buoni riescono a fare una spesa per 10 giorni o meno, quindi abbiamo deciso di creare dei pacchi alimentari con una serie di alimenti e un pacco specifico con pannolini e latte in polvere per i nuclei con bambini piccoli. Per la seconda tranche di pacchi alimentari stiamo aspettando la riapertura del bilancio ad aprile.*

*(Dott.ssa Castellano)*

Infine, chiarisce che per l'accesso ai pacchi alimentari l'amministrazione ha ritenuto di non prendere in considerazione l'ISEE in quanto quest'ultimo, facendo riferimento all'anno precedente, non risulta essere veritiero rispetto alla situazione presente. Pertanto, hanno stabilito di prendere in considerazione solamente il patrimonio mobiliare. D'altronde, una persona poteva presentare un ISEE alto ma nella realtà non possedere alcun risparmio economico.

La Dottoressa conferma che i pacchi alimentari non sono bastati per arginare le situazioni più vulnerabili.

*Come ti dicevo prima, i problemi reali sono altri, per esempio, il pagamento dell'affitto e delle utenze. Per questo abbiamo utilizzato fondi straordinari comunali per sostenerli nel saldo dell'affitto, in quanto quello della regione risultava essere troppo poco per sostenere le spese reali. Con questo fondo abbiamo erogato dei contributi alle situazioni più critiche per il pagamento di affitto e utenze, dando priorità ai nuclei con minori.*

*(Dott.ssa Castellano)*

Ogni territorio, in base alle sue caratteristiche e alle risorse disponibili, interviene nel modo che stima essere il più adeguato. Il comune di Salgareda è intervenuto con misure che si discostano da quelle che abbiamo avuto modo di studiare precedentemente. Infatti, sono stati realizzati dei pacchi alimentari ad hoc per i cittadini in difficoltà, in quanto i pochi esercenti del territorio hanno costi troppo alti per riuscire a sostenere i cittadini per un medio-lungo periodo. È interessante osservare le differenze tra minori e maggiori comuni ma anche tra i

minori comuni stessi. A differenza di Torre di Mosto, il comune di Salgareda ha realizzato degli interventi specifici per le problematiche relative al pagamento dell'affitto; l'operato dell'assistente sociale rimane vincolato ai fondi disponibili da parte dell'amministrazione comunale, alle caratteristiche del territorio, all'appoggio da parte del terzo settore e dai professionisti attivi al suo interno.

### **10.5 Portogruaro e San Donà di Piave (Venezia)**

La Dottoressa Berti ha lavorato come assistente sociale presso il Comune di Portogruaro, un paese della città metropolitana di Venezia di 24 504 abitanti.

La dottoressa è stata assunta da aprile a luglio 2020 con un contratto di somministrazione, tramite un'agenzia interinale con fondi Pon, per dedicarsi principalmente al reddito di cittadinanza. Attualmente opera come assistente sociale presso il comune di San Donà di Piave.

Con il lockdown imposto a causa della pandemia è stato interrotto l'obbligo previsto dal reddito di cittadinanza del patto per l'inclusione sociale presso i servizi sociali, per cui da aprile in poi si è dedicata essenzialmente all'analisi delle domande dei buoni spesa.

Essendo assunta tramite fondi Pon veniva retribuita con fondi del ministero, il quale richiedeva ogni mese un timeship ovvero una tabella in cui gli assistenti sociali dovevano inserire ogni attività che svolgevano e il tempo che impiegavano ad attuarla, infine dovevano conseguire una relazione specificandone le mansioni a cui si dedicavano nel corso della giornata lavorativa.

La condizionalità del reddito, come abbiamo visto precedentemente, si è interrotta durante il lockdown del 2020; conseguentemente il ministero ha deciso che il personale assunto con i fondi Pon si sarebbe dovuto dedicare alla realizzazione dei buoni spesa, monitorando le domande di cui i richiedenti hanno beneficiato. Lo scopo era quello di svolgere uno studio relativo ai nuclei che hanno usufruito del buono (in particolare un'analisi della composizione dei nuclei, della presenza o meno di persone portatrici di handicap e della situazione lavorativa). L'analisi è stata conseguita solamente rispetto alle domande analizzate dai dipendenti assunti con fondi Pon; la Dottoressa ha analizzato le domande da lei erogate nei comuni di Portogruaro e di San Michele al Tagliamento.

Dopo una breve presentazione da parte della Dottoressa, le sono state poste alcune domande iniziali relative al cambiamento che il servizio sociale ha dovuto affrontare a seguito della pandemia e rispetto alle preoccupazioni e priorità d'intervento.

La Dottoressa afferma di aver lavorato sempre in presenza, tranne la prima settimana di lockdown che ha lavorato in Smart Working. Nonostante abbia lavorato in presenza conferma che il rapporto con i colleghi e anche quello con l'utenza è mutato a causa del distanziamento sociale.

*Il nostro è un lavoro di contatto quindi nei colloqui che vengono svolti per qualsiasi tipo di valutazione, non viene attivato solamente il senso dell'udito ma tutta una serie di altri sensi che aiutano a comprendere la situazione e le emozioni delle persone. Inizialmente c'era una sensazione di timore nel contrarre la malattia ma successivamente ero preoccupata per la relazione con l'utenza. Si è amplificata una sensazione di tristezza nell'entrare in una stanza grande in cui c'erano solo due persone che dovevano per forza di cose stare a distanza e separate da un vetro. Sembrava di stare in un acquario, inoltre io sono una persona molto fisica e anche un semplice saluto stringendo la mano mi faceva sentire più vicina a loro.*

*(Dott.ssa Berti)*

Successivamente racconta che i colloqui per i buoni spesa venivano svolti in modalità telefonica ed è stato complesso valutare tali situazioni senza vederle di persona, soprattutto per i nuclei che non si erano mai presentati ai servizi sociali e che non conoscevano bene la lingua. Conferma che anche tra colleghe si è creata un po' di confusione in quanto non era per niente scontato che a casa avessero tutti gli strumenti necessari per lavorare (un computer e una connessione internet funzionanti).

Alcuni di loro, avendo una famiglia con dei figli minori, non riuscivano ad essere totalmente coinvolti nel lavoro rispetto a quando erano in ufficio.

*Non avevano i loro spazi per potersi dedicare completamente al lavoro, con famigliari e i bambini in casa è difficile dare il 100%.*

*(Dott.ssa Berti)*

Nonostante le problematiche iniziali, con i colleghi è riuscita a gestirsi e ad organizzarsi adeguatamente, mentre conferma che con l'utenza è stato più difficoltoso.

*Abbiamo persone che sono abituate a venire in ufficio per qualsiasi cosa, il nostro ufficio aveva un orario pubblico e potevano venire quando volevano. A causa del lockdown abbiamo dovuto istruirli ad un orario e a delle regole più precise.*

*(Dott.ssa Berti)*

La preoccupazione principale per la Dottoressa è stata quella di riuscire a rispondere a tutte le domande che pervenivano al servizio durante la prima ondata.

*Mi ricordo che il venerdì Conte ha parlato per la prima volta rispetto alla decisione del lockdown e il lunedì successivo abbiamo ricevuto tantissime telefonate. La preoccupazione principale è stata quella di non dimenticarsi di nessuno e comprendere le esigenze di tutti i nuclei, di riuscire a raggiungere tutti e a rispondere alle situazioni più urgenti e vulnerabili, rispettando al contempo le norme di sicurezza. Inizialmente non avevamo né plexiglass né mascherine ma dovevamo comunque cercare di lavorare in sicurezza, anche perché ho sentito di interi servizi sociali che hanno dovuto chiudere causa covid.*

*(Dott.ssa Berti)*

Conferma, poi, che tutte le urgenze sono state eseguite anche se non con la stessa frequenza e costanza di prima, in quanto da aprile in poi il carico di lavoro si era quadruplicato. Alcune situazioni si sono proprio fermate, per esempio quelle che richiedevano progetti in presenza. Di seguito vedremo quali erano e quali sono tutt'ora i bisogni principali della popolazione e gli interventi che di conseguenza sono stati erogati dal Comune.

La Dottoressa dichiara che il bisogno iniziale era di tipo alimentare e di conseguenza gli assistenti sociali si sono dedicati principalmente all'erogazione dei buoni spesa. Il problema era quello di trovare il metodo più adatto e funzionale per erogarli in sicurezza, in quanto non ci si poteva spostare di casa ed era necessario tutelare sia il personale che gli utenti. In un secondo momento si sono manifestati ulteriori bisogni, tantissime persone non riuscivano più a sostenere le spese per l'affitto.

*Le casse integrazioni non erano ancora state erogate e i fondi per dare un sostegno ai nuclei in difficoltà non si erano sbloccati, perciò c'è stato un momento di stallo in cui le persone dovevano comunque continuare a sostenere tali spese. Un'altra priorità è stata quella di consegnare i pasti a domicilio. Il comune di Portogruaro ha attivo un servizio di pasti a domicilio per gli anziani che non sono completamente autosufficienti, bisognava trovare un modo per continuare a garantire questa misura, mettendo in sicurezza sia gli utenti che gli operatori.*

*(Dott.ssa Berti)*

Per quanto riguarda il procedimento rispetto all'erogazione dei buoni, racconta che inizialmente gli assistenti sociali contattavano le persone telefonicamente, svolgendo un primo colloquio per valutare se potevano rientrare nel beneficio dei buoni spesa. Quest'ultimo consisteva in una valutazione tramite un foglio di calcolo in cui venivano stilate le entrate economiche di ciascun componente del nucleo, sottraendo il pagamento dell'affitto, del mutuo e i vari finanziamenti in corso.

Il problema, però, era quello di ricevere la firma dei moduli da parte delle persone senza creare un sovraffollamento al servizio. La Dottoressa afferma che in questo caso è stato di vitale importanza l'aiuto prestato da parte della Protezione Civile e della Croce Rossa.

Come il comune di Jesolo, Portogruaro ha deciso di coinvolgere quest'ultime per l'erogazione dei buoni spesa. infatti, la Protezione Civile e la Croce Rossa si sono recate al domicilio dei beneficiari per firmare i moduli, fotografare le carte di identità necessarie per l'erogazione del buono ed infine consegnarlo, evitando così spostamenti e sovraffollamento in ufficio.

Per le soglie di riferimento hanno ritenuto di seguire il modello dell'Anci, rivisitandolo in alcuni punti. L'ISEE non è stato richiesto in quanto non risultava essere un documento in possesso da chiunque, lo era per chi abitualmente si rivolgeva ai servizi sociali ma non per gli altri nuclei; pertanto, decisero di non includerlo tra i requisiti anche per non intasare i CAF (centri di assistenza fiscale). Come requisito vi era, invece, il limite dei 5000 euro nel patrimonio mobiliare mentre per valutare la soglia del buono hanno seguito le linee dell'Anci, come abbiamo visto dinanzi, sottraendo le spese dell'affitto o di eventuali finanziamenti in corso.

I buoni spesa sono stati erogati per due tranche ma, giacché a luglio non avevano più richieste, hanno deciso di erogare il secondo buono a coloro che ne avevano già beneficiato. Per quanto riguarda la prima tranche è stato deciso di allargare la platea di persone che potevano

beneficiarne, includendo anche i momentaneamente domiciliati nel comune ma non residenti. Inoltre, si sono verificate parecchie situazioni critiche di persone che erano state costrette a rimanere nel comune di Portogruaro pur non essendone residenti, così gli assistenti sociali del comune hanno ritenuto di erogare i buoni anche a quest'ultimi.

Oltre ai buoni spesa, per 4 settimane consecutive un supermercato della zona e un'associazione di Portogruaro hanno donato delle borse alimentari per i cittadini maggiormente in difficoltà. Le borse avevano un valore di 100 euro l'uno e sono state all'incirca 50 totali.

La Dottoressa ribadisce, però, che la complicazione successiva e che tutt'ora persiste è quella relativa al pagamento per l'affitto.

*La domanda per il fondo affitti regionale doveva essere compilata in una piattaforma online ma non tutti avevano una buona connessione o riuscivano a compilarla in modo autonomo, per cui abbiamo deciso di dare un supporto nella compilazione della domanda. Inoltre, il comune di Portogruaro ha stanziato 50.000 euro per un fondo affitti comunale e abbiamo creato un bando a cui i cittadini in difficoltà potevano presentarne richiesta. Dopo aver raccolto le domande abbiamo stilato una graduatoria ed erogato tali risorse. Il fondo non era previsto solamente per l'affitto ma la persona poteva utilizzarlo come meglio credeva, anche per le utenze o per le spese che non potevano essere posticipate. Tantissime richieste sono state presentate anche da persone che non erano in carico, alcune situazioni si sono risolte, in quanto presentavano un bisogno parziale e strettamente legato al periodo di fermo quindi grazie ai buoni e al fondo siamo riusciti a soddisfarlo. Altri nuclei, invece, hanno avuto bisogno di una presa in carico. Sicuramente una causa è stata il ritardo della stagione estiva, tanti lavoravano stagionalmente e nei mesi scoperti ricevevano la disoccupazione. A causa del ritardo e del fermo nella stagione invernale tanti nuclei sono rimasti senza lavoro e non sono più riusciti a trovare un'altra occupazione. Alcuni imprenditori hanno chiuso e non hanno più lavorato. Tanti che lavoravano nel settore enogastronomico prima avevano bisogno di 5/6 dipendenti mentre ora riescono a cavarsela con uno, massimo due. A fine dicembre è arrivata una nuova tranche di buoni spesa ma ora, come ho detto prima, si presentano altri problemi. Ora non si muore di fame ma ci sono altre difficoltà che riguardano il versante della vita quotidiana.*

*(Dott.ssa Berti)*

Considerato che la Dottoressa, attualmente, presta la sua attività lavorativa presso il comune di San Donà di Piave, vedremo se in questo contesto sono state pensate ed erogate ulteriori misure per i cittadini più vulnerabili, oltre ai buoni spesa.

*A San Donà di Piave hanno elargito dei fondi destinati agli affitti, denominati fondi covid-19 e anche qui hanno cercato di far fronte a questo problema. C'è da tenere presente che ormai da tre anni in Veneto vi è la misura del sostegno abitare della Regione, sono fondi destinati ad ogni comune e finalizzati all'erogazione di contributi economici per gli affitti. Sicuramente tale misura è stata di aiuto, soprattutto in questo periodo.*

*Ci tengo a precisare che nella prima erogazione dei buoni spesa quasi tutti i comuni hanno svolto una raccolta manuale, era veramente difficile gestire questo lavoro. Per esempio, nel Comune di Portogruaro abbiamo ricevuto 500 domande e le abbiamo raccolte e viste tutte a mano, portandoci via del tempo prezioso per il resto del lavoro. Ora ho visto che alcuni comuni hanno acquistato delle piattaforme apposite. Era disumano e ha solo portato via tempo. Sicuramente questo secondo giro di buoni è stato più leggero.*

*(Dott.ssa Berti)*

Prestabilendo che la Dottoressa ha analizzato le caratteristiche dei nuclei che hanno avuto accesso ai buoni spesa, risulta interessante comprendere le situazioni che spiccano maggiormente nel suo studio, così da confrontarlo con il presente.

*Sicuramente spiccano le famiglie straniere, anche se a conti fatti siamo lì. Le domande pervenute sono all'incirca da parte di metà nuclei stranieri e metà italiani. Spiccano, però, i cittadini stranieri in quanto a popolazione non risultiamo essere metà e metà e di conseguenza, se dovessimo pensare ad una percentuale, le domande dei nuclei stranieri risulterebbero essere in maggioranza.*

*Ho notato anche molti nuclei singoli, dove c'è solamente un'entrata economica e famiglie monoparentali. Quello che ho avuto modo di osservare è che, alla fine, la maggior parte nuclei si è trovata in difficoltà avendo un contratto di tipo stagionale o a termine.*

*(Dott.ssa Berti)*

## 10.6 Considerazioni finali

Abbiamo visto come l'organizzazione all'interno dei servizi sociali cambi radicalmente in termini di standard e qualità a seconda del fatto che ci si trovi in minori o maggiori comuni. Infatti, quello che possiamo trarre dalle precedenti interviste è che in quelli minori non ci sono state le stesse possibilità economiche rispetto a quelli maggiori; il bilancio risulta essere inferiore e di conseguenza anche la possibilità nel creare determinate misure per la cittadinanza. Sicuramente, nel primo periodo è stato più difficile realizzare una coordinazione significativa tra comuni rispetto alla gestione della pandemia. Quello che possiamo trarre dalle precedenti interviste è che, nonostante sia trascorso un anno, risulta essere comunque complicato seguire una direzione precisa.

La gestione degli interventi, infatti, dipende dalla diversità del territorio; abbiamo visto come il comune di Torre di Mosto si sia trovato in difficoltà in quanto i bisogni del territorio risultavano essere troppo complessi per un singolo professionista, il quale si è prestato a rispondere a tutte le richieste in modo autonomo e che per la seconda tranche di buoni spesa non ha ricevuto lo stesso appoggio da parte degli esercenti rispetto alla prima.

Notiamo, invece, come il comune di Salgareda sia riuscito a gestirsi abbastanza discretamente, grazie a fondi comunali più sostenuti e ad un maggior coinvolgimento con il terzo settore. Santo Stino di Livenza, invece, ha realizzato diversi interventi ma non sono stati sufficienti a rispondere alle numerose richieste, proprio perché il numero dei professionisti attivi nel territorio sono risultati essere pochi rispetto alle richieste usuali e alla gestione dell'emergenza.

Questa difficoltà di coordinazione è stata rilevata anche in Regione, la quale si sta adoperando affinché si verifichi. I problemi specifici del territorio, il numero di abitanti, di professionisti attivi, il coinvolgimento del terzo settore e dell'amministrazione comunale e i fondi disponibili da destinare alla cittadinanza rendono più difficoltoso realizzare una coordinazione equa basata su misure standard.

Sono state pensate delle misure statali e regionali a cui potevano accedere tutti i cittadini in difficoltà, per esempio il reddito di emergenza e il fondo affitti. Inoltre, è stata data la possibilità per i proprietari delle case, con un conseguente contributo, di ridurre il canone mensile per i nuclei in difficoltà a causa dell'emergenza covid-19.

Infine, ogni anno lo Stato, le regioni e di conseguenza i comuni dispongono di fondi propri ed europei per contrastare il rischio di povertà. La difficoltà, però, si è rivelata nella situazione completamente nuova che ha portato a galla numerose famiglie che prima non rientravano nel rischio della povertà.

La complessità riscontrata è stata causata dall'insorgere di una situazione completamente inaspettata che ha stravolto i bisogni di ogni territorio, richiedendo molteplici risorse economiche per farvi fronte e un lavoro duplicato, se non triplicato da parte dei professionisti sociali che stanno lavorando in prima linea. Come esplicitato in precedenza, essendo una situazione nuova tutti i servizi hanno cercato di organizzarsi al meglio. Purtroppo, la mancanza risorse e di coordinazione rispetto a degli obiettivi precisi da seguire in casi emergenziali ha rallentato l'operato degli stessi. In questo momento gli assistenti sociali sentono la necessità di lavorare in un'ottica di collaborazione tra comuni, come abbiamo visto precedentemente nell'intervista rispetto ai professionisti sociali che operano nel comune di Jesolo.

Con il presente studio abbiamo compreso come la maggior parte delle assistenti sociali si siano trovate in difficoltà soprattutto nel rapporto con le persone che avanzavano nuove richieste al servizio. Un ulteriore paura comune è stata il distacco che si è verificato a seguito delle norme per contrastare il virus e la paura di "tornare indietro" rispetto a quella che risulta essere la professione dell'assistente sociale di oggi. La paura, dunque, di non consapevolizzare e attivare le persone nella gestione autonoma del proprio percorso di vita, grazie anche alla creazione di una rete sociale solida all'interno della propria comunità.

## CONCLUSIONI

I fermi imposti a causa della pandemia da SARS-COVID-19 hanno provocato disagi economici e sociali tra la popolazione e determinato alcuni cambiamenti necessari nelle nostre vite al fine di prevenire la malattia. Tutti noi siamo stati inseriti all'interno di orari e regole che hanno stravolto la nostra routine, sia a livello personale che lavorativo. Molti luoghi di lavoro hanno introdotto modalità di lavoro Smart per poter proseguire la propria attività. I servizi sociali si sono dovuti adattare a loro volta a questo mutamento che ha fortemente ostacolato le relazioni umane, in seguito al lockdown e al distanziamento sociale.

Quando ho iniziato il percorso di studi magistrale non mi sarei mai aspettata di dover affrontare da lì ad un anno una pandemia che potesse stravolgere la mia routine di vita, di lavoro e di studio. Molti quesiti mi sono posti in quest'ultimo anno: Come sarà il mio futuro professionale? Cosa cambierà rispetto a quello che ho studiato fino ad ora? Quali cambiamenti subirà la professione di assistente sociale? Quali saranno i nuovi bisogni a cui dovremo far fronte?

A luglio 2020 ho iniziato il percorso di tirocinio magistrale presso il comune di Jesolo. La mia tutor aziendale, la Dottoressa Ruzza, ha proposto di dedicarmi ad uno studio rivolto all'analisi dei bisogni della popolazione jesolana che durante l'emergenza e ha causa di quest'ultima ha avanzato una richiesta d'aiuto al servizio sociale. Applicandomi a questa ricerca ho avuto la possibilità di toccare con mano, di comprendere realmente quanto e come il covid-19 ha inciso in tutti noi.

Successivamente è nato in me il desiderio di approfondire ulteriormente la presente tematica; accingendomi alla conclusione del mio percorso universitario sentivo la necessità di dare un contributo a tutti gli operatori sociali che stanno lavorando in prima linea durante la pandemia e a tutti gli studenti, che come me, verranno inseriti in un mondo del lavoro completamente differente rispetto a quello che abitualmente ci si aspetta. L'assistente sociale in questi ultimi anni ha dovuto gestire una situazione di crisi collettiva in cui, oltre al carico di lavoro ordinario, è stato ed è tutt'ora immerso in situazioni completamente nuove e inaspettate. In questo periodo gli assistenti sociali hanno avuto il compito di gestire l'emergenza, soprattutto le situazioni più critiche, in modo celere, tramite metodologie differenti (come lo Smart Working) e cercando di conferire la giusta risposta in base alle risorse disponibili e ai bisogni

reali della popolazione. Molto spesso, a causa del carico di lavoro in cui si è immersi, non si ha tempo a sufficienza per un'approfondita analisi dei bisogni. Con questa tesi mi piacerebbe poter dare in qualche modo un contributo a tutti gli operatori sociali che in prima linea lavorano durante l'emergenza, cercando di fornire un quadro più chiaro rispetto a quelli che risultano essere i bisogni della popolazione.

*“Domandarsi qual è il bisogno ci aiuta a formulare la risposta.”*

*Sabrina Ritorto*

Al fine di realizzare lo studio vigente, ho ritenuto opportuno suddividere la tesi in due parti. Nella prima parte abbiamo analizzato gli interventi erogati dal servizio sociale di Jesolo ai suoi cittadini durante la pandemia e le domande pervenute a quest'ultimo rispetto alle tre tipologie d'intervento elargite: buoni spesa alimentari, fondo straordinario Covid-19 ed infine voucher alle famiglie e contributi ai gestori dei centri estivi.

Le domande pervenute al comune di Jesolo per i buoni spesa alimentari, nel periodo compreso tra maggio e settembre 2020, sono state 777, analizzate durante il mio tirocinio. Grazie all'analisi riportata nella presente tesi possiamo osservare che il 70% dei richiedenti non era in carico al servizio.

Il fondo straordinario covid-19 è stato avviato successivamente, pertanto le domande risultano essere inferiori rispetto a quelle dei buoni spesa e a differenza di quest'ultimi ho analizzato solamente le richieste successivamente approvate dagli assistenti sociali. Pertanto, tra agosto e settembre 2020 le domande da me analizzate sono state 53.

Dal presente studio abbiamo potuto osservare che i dati relativi alle due tipologie di intervento risultano essere simili. Innanzitutto, spiccano maggiormente i nuclei stranieri, nonostante le richieste degli italiani siano maggiori rispetto a quest'ultimi. Se studiamo, però, la situazione in base alla loro reale presenza nel territorio possiamo osservare che gli stranieri, essendo nettamente inferiori rispetto agli italiani, risultano essere la popolazione che ha risentito maggiormente questo periodo di crisi, per quanto riguarda il territorio di Jesolo.

La maggior parte dei nuclei che hanno presentato domanda erano nuclei numerosi, seguono quelli composti da una persona e monoparentali con minori. I nuclei che conoscevano la loro

situazione ISEE rientravano per lo più nella fascia compresa tra 0 e 6000 euro e la maggior parte dei nuclei, al momento della domanda, possedeva un patrimonio mobiliare inferiore ai 5000 euro. Ogni persona doveva specificare, nell'apposita modulistica, la situazione lavorativa di ciascun componente. Per quanto riguarda i buoni spesa ne è risultato che ben 279 persone erano in cassa integrazione e 976 risultavano essere disoccupate, di cui 358 erano in attesa di iniziare la stagione. Per quanto riguarda il fondo straordinario, 49 persone sono risultate essere disoccupate e 49 occupate e il 52% di quest'ultime aveva un contratto di tipo stagionale.

Grazie allo studio presente possiamo concludere che la maggior parte dei nuclei possedeva un ISEE basso indice di povertà economica e un patrimonio mobiliare non sufficiente per affrontare con dignità la vita di tutti i giorni e gli imprevisti che quest'ultima riserva.

Essendo l'ISEE una situazione riferita all'anno precedente, comprendiamo che la maggiore parte dei nuclei era già vulnerabili ma la pandemia ha certamente ampliato le difficoltà di quest'ultimi e accelerato i tempi di richieste d'aiuto al servizio sociale.

Il servizio sociale, dedicandosi all'emergenza, ha visto un incremento considerevole di richieste d'aiuto; molti nuclei hanno risolto la loro situazione emergenziale grazie al buono spesa o all'accesso al fondo straordinario ma per tanti altri tali risorse non sono state sufficienti. Al tal proposito vorrei riportare brevemente quanto esposto da una delle assistenti sociali di Jesolo in una delle interviste presenti in questa tesi.

“Anche se i fondi sono stati erogati per un sollievo, comunque siamo state costrette ad adottare un sistema di servizio assistenzialistico. Mi sembra di essere tornata indietro, quando l'obiettivo dell'assistente sociale era quello di erogare la prestazione e basta, invece il nostro compito sarebbe quello di progettare insieme alla persona e coinvolgerla attivamente nel suo percorso di cambiamento”.

Grazie alla legge quadro n.328/2000 l'assistente sociale non ha più, difatti, una funzione assistenziale nei confronti della persona, non è solamente colui che eroga servizi bensì diventa attore attivo, colui che definisce percorsi attivi in collaborazione con la persona in carico, con il nucleo familiare e con i servizi alla persona del territorio.

Il servizio sociale, in questo periodo emergenziale, ha dovuto rimodularsi per essere coerente con le norme previste e cambiare di conseguenza anche il rapporto con l'utenza.

Parallelamente, mediante lo studio relativo ai centri estivi abbiamo constatato alcune difficoltà manifestatesi per l'attivazione degli stessi durante l'emergenza sanitaria. Tutti i gestori dei centri estivi, infatti, hanno dovuto sostenere spese non indifferenti per poter riaprire in sicurezza, adottando tutte le misure necessarie al fine di contrastare il virus. Tali spese, al contempo, hanno provocato un aumento di prezzi nelle iscrizioni, a cui le famiglie hanno dovuto far fronte per conciliare vita lavorativa e cura dei propri figli. Il servizio sociale di Jesolo, analogamente ad altri comuni italiani che ho riportato nel presente elaborato, grazie a risorse comunali proprie e alla ricezione delle risorse statali previste nel Decreto rilancio e regionali nella Deliberazione della Giunta "Prendiamoci cura", ha sostenuto i gestori dei centri e le famiglie che hanno iscritto i loro figli ai centri estivi nell'estate 2020, al fine di provvedere alle spese aggiuntive da loro dichiarate.

La seconda parte del presente studio verte su 24 interviste, di cui 11 rivolte ai professionisti sociali che in prima linea stanno lavorando per sopperire ai disagi provocati dall'emergenza e 13 ai lavoratori che sono stati più colpiti della crisi.

Per il primo gruppo di interviste ho ritenuto fondamentale rivolgermi ad una Consigliere regionale, grazie alla quale abbiamo compreso le priorità e difficoltà vissute a livello regionale nella gestione della pandemia. La Dottoressa, infatti, afferma che i momenti di crisi ci aiutano a comprendere cosa non funziona nel sistema, in questo caso conferma che per molte famiglie gli aiuti non sono stati sufficienti, alcune devono tutt'ora attrezzarsi in modo autonomo senza un sostegno reale per un inserimento nel mondo del lavoro e sociale. Contestualmente afferma che mancano figure professionali, come assistenti sociali ed educatori, atti a rispondere ai bisogni della popolazione. Quest'ultima dichiarazione è affine rispetto alle interviste svolte agli assistenti sociali. Come abbiamo constatato la maggior parte di loro si è trovata in difficoltà nella gestione della pandemia. Oltre al carico di lavoro usale, hanno dovuto accogliere molti nuclei che non si erano mai visti prima; per alcuni è stato sufficiente un aiuto economico una tantum, molti altri hanno avuto bisogno di una presa in carico. Quasi tutte le assistenti sociali affermano che per affrontare l'emergenza hanno dovuto tralasciare alcune situazioni meno urgenti. Il rapporto con l'utenza risulta essere un ulteriore cambiamento che ha destato e desta tutt'ora preoccupazione tra i professionisti. Le norme previste per contrastare il virus hanno creato un ampio distacco tra assistente sociale e la persona che si rivolge a quest'ultimo, rendendo più difficile la creazione di un rapporto di

fiducia tra i due. Infine, dalle interviste svolte ne risulta un quadro disomogeneo rispetto agli interventi rivolti alla cittadinanza. Non tutti i comuni hanno avuto le stesse possibilità; alcuni, traendo un bilancio maggiore rispetto agli altri, hanno potuto erogare risorse importanti alla cittadinanza, creando di conseguenza una disuguaglianza tra cittadini provenienti da comuni differenti, i quali non hanno avuto la possibilità di accedere ai medesimi fondi.

Parallelamente, grazie alle interviste svolte ai lavoratori abbiamo visto come tutti e 13 gli intervistati non si erano mai rivolti ai servizi sociali; tuttavia, a causa della pandemia per alcuni di loro è stato necessario un contatto con quest'ultimi per un aiuto rispetto al pagamento dell'affitto e delle utenze; gli altri, nonostante abbiano richiesto risorse statali e regionali, stanno riscontrando sempre più difficoltà nelle spese riguardanti la propria vita quotidiana.

Il quadro che ne deriva dall'emergenza sanitaria in corso è incerto, mancano figure professionali, molti assistenti sociali non riescono a conciliare il lavoro usuale con quello prodotto dalla pandemia, le norme previste hanno prodotto cambiamenti nel rapporto tra utenti e assistenti sociali ma anche tra colleghi stessi, le risorse erogate non sono sufficienti e il servizio sociale nei prossimi mesi dovrà far fronte ad un numero sempre maggiore di richieste d'aiuto e prese in carico. Il servizio sociale, dunque, è mutato e cambierà sempre in base ai bisogni della popolazione e alle risorse presenti nel territorio, in questo momento occorre ritrovare una relazione di fiducia e di vicinanza con le persone e di collaborazione tra colleghi.

## BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

- Sanfelici M., Gui L., Mordeglia S., (2020), Il servizio sociale nell'emergenza COVID-19, Franco Angeli, Milano
- Ordine assistenti sociali consiglio nazionale (2020), Vademecum servizio sociale professionale e post pandemia  
<https://www.ordineastaa.it/wp-content/uploads/2020/06/Vademecum-SERVIZIO-SOCIALE-PROFESSIONALE-E-POST-PANDEMIA.pdf>
- Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Circolare 1/2020- Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale  
<https://www.lavoro.gov.it/redditocittadinanza/Documenti-norme/Documents/Circolare-27-03-2020.pdf>
- Statistiche demografiche Jesolo, Veneto  
<https://www.tuttitalia.it/veneto/57-jesolo/statistiche/indici-demografici-struttura-popolazione/>;
- Fondo di solidarietà per la sospensione delle rate mutui prima casa  
[http://www.dt.mef.gov.it/it/attivita\\_istituzionali/interventi\\_finanziari/misure\\_casa/fondo\\_mutui/](http://www.dt.mef.gov.it/it/attivita_istituzionali/interventi_finanziari/misure_casa/fondo_mutui/)
- Deliberazione della giunta regionale Veneto n.622 del 19 maggio 2020  
<https://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=420964>
- Deliberazione della giunta regionale Veneto n.442 del 7 luglio 2020  
<https://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=418270>
- Decreto rilancio n.34 del 19 maggio 2020  
<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/05/19/20G00052/sg>
- Deliberazione della giunta regionale Veneto n.960 del 14 luglio 2020  
<https://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=424167>
- Ordinanza del capo della Protezione civile n. 658 del 29 marzo 2020  
<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/03/30/20A01942/sg>
- Reddito di emergenza (REM)  
<https://www.inps.it/prestazioni-servizi/reddito-di-emergenza>

- Legge quadro n.328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali  
<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2000/11/13/000G0369/sg>
- Reddito di cittadinanza  
<https://www.redditodicittadinanza.gov.it/login/login-richieste>
- Avviso pubblico del Comune di Venezia per l'assegnazione del fondo di cui all'articolo 112 del decreto rilancio per il potenziamento dei centri estivi, dei grest e delle attività ludico ricreative ed educative  
<https://live.comune.venezia.it/sites/live.comune.venezia.it/files/articoli/allegati/Bando%20assegnazione%20di%20contributi%20ai%20soggetti%20gestori%20centri%20estivi%20anno%202020%20nel%20territorio%20del%20Comune%20di%20Venezia%20.pdf>
- Avviso pubblico del Comune di Padova per l'assegnazione del fondo di cui all'articolo 112 del decreto rilancio per il potenziamento dei centri estivi, dei grest e delle attività ludico ricreative ed educative  
[https://www.comune.padova.it/sites/default/files/attachment/AVVISO\\_signed.pdf](https://www.comune.padova.it/sites/default/files/attachment/AVVISO_signed.pdf)
- Avviso pubblico del Comune di Mira per l'assegnazione del fondo di cui all'articolo 112 del decreto rilancio per il potenziamento dei centri estivi, dei grest e delle attività ludico ricreative ed educative  
[https://www.comune.mira.ve.it/public/Prot\\_Par%200031823%20del%2007-08-2020%20-%20Allegato%20All%20sub%20A\)%20Avviso%20pubblico%20contributi%20Centri%20Estivi%20GESTORI\\_2.pdf](https://www.comune.mira.ve.it/public/Prot_Par%200031823%20del%2007-08-2020%20-%20Allegato%20All%20sub%20A)%20Avviso%20pubblico%20contributi%20Centri%20Estivi%20GESTORI_2.pdf)
- Avviso pubblico del Comune di Formia per l'assegnazione del fondo di cui all'articolo 112 del decreto rilancio per il potenziamento dei centri estivi, dei grest e delle attività ludico ricreative ed educative  
[https://www.comune.formia.lt.it/sites/default/files/bandi\\_gare\\_concorsi/Pubblicato%20il%20%3A%2022%20Lug%202020%20-%2008%3A37-bando\\_centri\\_estivi.pdf](https://www.comune.formia.lt.it/sites/default/files/bandi_gare_concorsi/Pubblicato%20il%20%3A%2022%20Lug%202020%20-%2008%3A37-bando_centri_estivi.pdf)
- Avviso pubblico del Comune di Martellago per l'assegnazione del fondo di cui all'articolo 112 del decreto rilancio per il potenziamento dei centri estivi, dei grest e delle attività ludico ricreative ed educative

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUK EwiL2tbP2enwAhUUxBQKHW8FAIQQFjABegQIAxAD&url=https%3A%2F%2Fwww.comune.martellago.ve.it%2Fdam%2Fjcr%3A300dc7c3-4aaf-422b-bc7e-9cb76f1494e7%2FDeliberazione%2520GC%2520133\\_2020.pdf&usg=AOvVaw0KBhhrxSVdo1dvLOUW2MY](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUK EwiL2tbP2enwAhUUxBQKHW8FAIQQFjABegQIAxAD&url=https%3A%2F%2Fwww.comune.martellago.ve.it%2Fdam%2Fjcr%3A300dc7c3-4aaf-422b-bc7e-9cb76f1494e7%2FDeliberazione%2520GC%2520133_2020.pdf&usg=AOvVaw0KBhhrxSVdo1dvLOUW2MY)

- Avviso pubblico della città di Guidonia Montecelio- Roma per l'assegnazione del fondo di cui all'articolo 112 del decreto rilancio per il potenziamento dei centri estivi, dei grest e delle attività ludico ricreative ed educative  
<https://static.guidonia.org/uploads/avviso-pubblico-finanziamenti-centri-estivi-art.-105-d.l.-34-del-2020.pdf>
- Avviso pubblico del comune di Mira per l'erogazione di contributi alle famiglie per la frequenza dei centri estivi ricreativi di minori di cui all'articolo 105 del decreto rilancio (D.L. 19/05/2020 n.34)  
[https://www.comune.mira.ve.it/public/Prot\\_Par%200031825%20del%2007-08-2020%20-%20Allegato%20All%20sub%20B\)%20Avviso%20pubblico%20contributi%20Centri%20Estivi%20FAMIGLIE\\_2.pdf](https://www.comune.mira.ve.it/public/Prot_Par%200031825%20del%2007-08-2020%20-%20Allegato%20All%20sub%20B)%20Avviso%20pubblico%20contributi%20Centri%20Estivi%20FAMIGLIE_2.pdf)
- Avviso pubblico del comune di Montebelluna per l'erogazione di contributi alle famiglie per la frequenza dei centri estivi ricreativi di minori di cui all'articolo 105 del decreto rilancio (D.L. 19/05/2020 n.34)  
[https://www.comune.montebelluna.tv.it/po/mostra\\_news.php?tags=&area=H&id=2378](https://www.comune.montebelluna.tv.it/po/mostra_news.php?tags=&area=H&id=2378)
- Avviso pubblico del comune di Treviso per l'erogazione di contributi alle famiglie per la frequenza dei centri estivi ricreativi di minori di cui all'articolo 105 del decreto rilancio (D.L. 19/05/2020 n.34)  
[http://www2.comune.treviso.it/GuidaAiServizi/dettaglioscheda.php?id\\_scheda=573&id\\_categoria=37](http://www2.comune.treviso.it/GuidaAiServizi/dettaglioscheda.php?id_scheda=573&id_categoria=37)
- Avviso pubblico dell'Unione della Romagna faentina per l'erogazione di contributi alle famiglie per la frequenza dei centri estivi ricreativi di minori di cui all'articolo 105 del decreto rilancio (D.L. 19/05/2020 n.34)

<http://www.romagnafaentina.it/Notizie-ed-eventi/Notizie-dall-Unione/Contributo-per-la-frequenza-dei-centri-estivi>

- Avviso pubblico del comune di Reggio Emilia per l'erogazione di contributi alle famiglie per la frequenza dei centri estivi ricreativi di minori di cui all'articolo 105 del decreto rilancio (D.L. 19/05/2020 n.34)

<https://www.comune.re.it/retecivica/urp/retecivi.nsf/DocumentID/CD4FF4ED8B87E879C125827C00358FEF?Opendocument>

- Avviso pubblico del comune di Ospitaletto per l'erogazione di contributi alle famiglie per la frequenza dei centri estivi ricreativi di minori di cui all'articolo 105 del decreto rilancio (D.L. 19/05/2020 n.34)

<https://comune.ospitaletto.bs.it/avviso-pubblico-per-lassegnazione-di-contributi-a-parziale-copertura-del-costodi-frequenza-ai-centri-estivi-2020/>

## **ALLEGATI**

- Disciplinare operativo per l'attuazione di misure urgenti di solidarietà alimentare di cui all'ordinanza della protezione civile;
- Avviso pubblico: Buoni spesa- Comune di Jesolo;
- Richiesta di intervento solidarietà alimentare- Comune di Jesolo;
- Proposta di deliberazione della Giunta n.2020/427- Contributo straordinario alle famiglie a rimborso della spesa per la frequenza dei centri estivi e ricreativi nell'estate 2020.

**DISCIPLINARE OPERATIVO PER L'ATTUAZIONE DI MISURE URGENTI DI  
SOLIDARIETA' ALIMENTARE DI CUI ALL'ORDINANZA PROTEZIONE CIVILE  
N.658 DEL 29/03/2020  
Gazzetta ufficiale n. 85 del 30/03/2020**

**Art. 1 – Oggetto**

1. Il presente disciplinare regola i criteri e le modalità per la concessione dei buoni spesa di cui all'Ordinanza del Capo del Dipartimento della Protezione Civile n.658 del 29/03/2020, adottata al fine di fronteggiare i bisogni alimentari dei nuclei familiari privi della possibilità di approvvigionarsi di generi di prima necessità, a causa dell'emergenza derivante dall'epidemia COVID-19.

2. Le disposizioni del presente disciplinare costituiscono quadro attuativo degli elementi di principio stabiliti dall'art. 12 della legge 241/1990 e degli obblighi di pubblicità stabiliti dagli artt. 26 e 27 del d.lgs. 33/2013.

**Art. 2 – Definizioni**

1. Ai fini del presente Disciplinare si intendono:

- a) per “prodotti di prima necessità”: prodotti alimentari, prodotti per l'igiene personale - ivi compresi pannolini, pannoloni, assorbenti, prodotti per l'igiene della casa, con esclusione di bevande alcoliche;
- b) per “soggetti beneficiari”, le persone fisiche in possesso dei requisiti di cui all'art. 3 del presente disciplinare operativo;
- c) per “buono spesa,” il titolo/card spesa spendibile negli esercizi commerciali individuati di concerto dal Comune e dalla Caritas Parrocchiale “San Giovanni Battista” di Jesolo.

**Art. 3**

**Soggetti beneficiari e requisiti**

Possono beneficiare del buono spesa i soggetti/nuclei familiari residenti nel comune (cittadino italiano o cittadino comunitario o cittadino extracomunitario titolare di regolare permesso di soggiorno in corso di validità) senza alcun reddito e i soggetti/nuclei familiari le cui entrate relative all'ultima mensilità solare siano inferiori ai seguenti valori soglia:

| <b>COMPOSIZIONE<br/>FAMILIARE</b>                          | <b>DEL NUCLEO</b> | <b>VALORE SOGLIA</b> |
|--|-------------------|----------------------|
| 1 COMPONENTE   |                   | <b>€ 550</b>         |
| 2 COMPONENTI   |                   | <b>€ 775</b>         |
| 3 COMPONENTI   |                   | <b>€ 950</b>         |
| AD OGNI COMPONENTE AGGIUNTIVO SI<br>SOMMA € 50 ALL'IMPORTO |                   | <b>€ 50</b>          |

Ulteriore requisito essenziale per l'accesso al beneficio è possedere un patrimonio mobiliare intestato ai componenti il nucleo familiare che non superi complessivamente € 5.000,00. Tale importo dovrà riferirsi al saldo estratti conto del mese precedente alla data di presentazione della domanda.

Per situazioni particolari, valutate dall'Assistente Sociale, sarà possibile derogare ai requisiti d'accesso dei soggetti beneficiari.

#### **Art. 4 – Importo del buono spesa**

L'importo del buono spesa sarà determinato tenendo in considerazione un criterio di gradualità legato all'incidenza delle entrate del nucleo familiare dell'ultima mensilità rispetto alle soglie d'accesso di cui all'art. 3:

| ENTRATE NUCLEO                      | IMPORTO BUONO PER COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE |                |                       |
|-------------------------------------|---|----------------|-----------------------|
|                                     | UN COMPONENTE                                 | DUE COMPONENTI | TRE O PIU' COMPONENTI |
| 0,00 €                              | € 280,00                                      | € 480,00       | € 600,00              |
| DA 0,01 A 30 % del valore soglia    | € 210,00                                      | € 420,00       | € 540,00              |
| DA 30,01% A 60% del valore soglia   | € 140,00                                      | € 275,00       | € 410,00              |
| DA 60, 01% A 100% del valore soglia | € 70,00                                       | € 140,00       | € 210,00              |

Il buono spesa sarà concesso una tantum.

Nell'assegnazione sarà data priorità a coloro che non sono già assegnatari di sostegno pubblico (intendendosi per tale a titolo esemplificativo e non esaustivo Naspi, reddito di cittadinanza, reddito inclusione attiva ecc..) e/o a coloro che dichiareranno entrate dell'ultima mensilità pari a zero.

Si terrà in considerazione, inoltre, dei seguenti elementi di precedenza

- famiglia monoparentale;
- presenza nel nucleo familiare di uno o più minori;
- presenza nel nucleo familiare di persone anziane o disabili.

È fatta salva un'eventuale seconda assegnazione, previa presentazione di un'ulteriore istanza all'Ufficio servizi sociali da parte dei precedenti assegnatari, solo qualora si determinassero ulteriori risorse disponibili dopo aver soddisfatto tutte le richieste di chi possiede i requisiti.

Ad ogni buon conto la successiva domanda potrà essere presentata decorsi trenta giorni dalla data di concessione del primo beneficio.

#### **Art. 5 - Modalità di presentazione della richiesta**

1. I nuclei familiari dovranno presentare istanza, utilizzando esclusivamente il modulo apposito predisposto dal servizio sociale.

2. Le istanze potranno essere presentate per mail all'indirizzo [politiche.sociali@comune.jesolo.ve.it](mailto:politiche.sociali@comune.jesolo.ve.it) allegando il modulo compilato e la scansione del documento di identità.

Nell'impossibilità di utilizzo della mail contattare il numero 0421359179.

Il modulo sarà reperibile presso il sito del Comune di Jesolo [www.comune.jesolo.ve.it](http://www.comune.jesolo.ve.it) nella home page alla voce EMERGENZA COVID-19: MISURE URGENTI DI SOLIDARIETA' ALIMENTARE - BUONI SPESA.

#### **Art. 6 – Modalità di concessione del buono spesa ed individuazione dei beneficiari**

Il buono spesa sarà concesso a seguito di esame della domanda da parte dell'assistente sociale, che risconterà la presenza dei requisiti definiti all'art.3 e definirà l'entità del contributo secondo i criteri riportati nell'art.4, previo colloquio telefonico volto alla conoscenza del richiedente e della situazione del nucleo familiare.

L'ammissione al beneficio sarà approvata dal responsabile del procedimento.

#### **Art. 7 – Procedura per la concessione del buono spesa**

I servizi sociali del comune di Jesolo comunicheranno alla Caritas Parrocchiale/volontari della Protezione Civile i nominativi dei beneficiari ai quali consegnare i buoni. A quest'ultimi verrà data comunicazione da parte del comune per le vie brevi dell'ammissione al beneficio.

I beneficiari del buono spesa verranno successivamente contattati dalla Caritas Parrocchiale/volontari della Protezione Civile per il ritiro dei buoni spesa.

I buoni spesa potranno essere utilizzati presso gli esercizi commerciali aderenti all'iniziativa i cui riferimenti sono pubblicati sul sito internet comunale.

#### **Art. 8 - Verifica delle dichiarazioni rese**

La verifica delle dichiarazioni rese verrà effettuata con le modalità in uso ovvero con controlli a campione attivati dal dirigente del settore con le modalità della delibera della giunta comunale n.50 del 05/03/2013 riferite al regolamento.

Sono fatti salvi comunque i controlli da effettuare attraverso l'attivazione del protocollo di intesa vigente tra il Comune e la Guardia di Finanza per i casi che presentassero anomalie.

#### **Art.9 - Disposizioni finali**

Il presente Disciplinare entra in vigore ad intervenuta esecutività della delibera di Giunta che l'approva.

**Settore finanziario e sociale****Unità organizzativa servizi sociali, giovanili, istruzione e museo**

Prot. n. 21449 del 3/04/2020

**AVVISO PUBBLICO-BUONI SPESA COMUNALI**

**OCDPC N.658 DEL 29 MARZO 2020: ULTERIORI INTERVENTI URGENTI DI PROTEZIONE CIVILE IN RELAZIONE ALL'EMERGENZA RELATIVA AL RISCHIO SANITARIO CONNESSO ALL'INSORGENZA DI PATOLOGIE DERIVANTI DA AGENTI VIRALI TRASMISSIBILI.**

In relazione alla situazione economica determinatasi per effetto delle conseguenze dell'emergenza epidemiologica COVID-19, il Ministero dell'Interno ha disposto alcune misure urgenti per far fronte alle necessità di solidarietà alimentare, da erogarsi tramite i Comuni.

A tal fine, il Comune di Jesolo informa:

**DESTINATARI**

I soggetti/nuclei familiari residenti nel Comune di Jesolo (cittadino italiano o cittadino comunitario o cittadino extracomunitario titolare di regolare permesso di soggiorno in corso di validità) che versino in condizioni di bisogno conseguenti alla pandemia da COVID-19 in corso, senza alcun reddito o con entrate relative all'ultima mensilità solare inferiori ai seguenti valori soglia:

| <b>COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE</b>                | <b>VALORE SOGLIA</b> |
|---|----------------------|
| 1 COMPONENTE  | <b>€ 550</b>         |
| 2 COMPONENTI  | <b>€ 775</b>         |
| 3 COMPONENTI  | <b>€ 950</b>         |
| AD OGNI COMPONENTE AGGIUNTIVO SI SOMMA € 50 ALL'IMPORTO | <b>€ 50</b>          |

Ulteriore requisito essenziale per l'accesso al beneficio è possedere un patrimonio mobiliare intestato ai componenti del nucleo familiare che non superi complessivamente € 5.000,00. Tale importo dovrà riferirsi al saldo estratti conto del mese precedente alla data di presentazione della domanda.

**IMPORTO DEL BUONO SPESA**

L'importo del buono spesa sarà determinato tenendo in considerazione un criterio di gradualità legato all'incidenza delle entrate del nucleo familiare dell'ultima mensilità rispetto alle soglie d'accesso come di seguito riportato:

| ENTRATE NUCLEO                      | IMPORTO BUONO PER COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE |                |                       |
|-------------------------------------|---|----------------|-----------------------|
|                                     | UN COMPONENTE                                 | DUE COMPONENTI | TRE O PIU' COMPONENTI |
| 0                                   | € 280,00                                      | € 480,00       | € 600,00              |
| Da 0,01 a 30 % del valore soglia    | € 210,00                                      | € 420,00       | € 540,00              |
| Da 30,01% a 60% del valore soglia   | € 140,00                                      | € 275,00       | € 410,00              |
| Da 60, 01% a 100% del valore soglia | € 70,00                                       | € 140,00       | € 210,00              |

Nell'assegnazione sarà data priorità a coloro che non sono già assegnatari di sostegno pubblico (intendendosi per tale a titolo esemplificativo e non esaustivo Naspi, reddito di cittadinanza, reddito inclusione attiva ecc..) e/o a coloro che dichiareranno entrate dell'ultima mensilità pari a zero.

Si terrà in considerazione, inoltre, dei seguenti elementi di precedenza:

- famiglia monoparentale;
- presenza nel nucleo familiare di uno o più minori;
- presenza nel nucleo familiare di persone anziane o disabili.

Si precisa che:

- i servizi sociali del comune comunicheranno per vie brevi ai richiedenti l'ammissione al beneficio;
- verranno successivamente consegnati ai beneficiari dalla Caritas parrocchiale/volontari della protezione civile appositi buoni da utilizzare negli esercizi convenzionati per l'acquisto esclusivamente di prodotti alimentari, prodotti per l'igiene personale - ivi compresi pannolini, pannoloni, assorbenti, e prodotti per l'igiene della casa, con esclusione di bevande alcoliche;
- il buono spesa sarà concesso una tantum;
- i buoni spesa potranno essere utilizzati presso gli esercizi commerciali aderenti all'iniziativa i cui riferimenti saranno pubblicati nel sito internet;
- è fatta salva un'eventuale seconda assegnazione, previa presentazione di un'ulteriore istanza all'Ufficio servizi sociali da parte dei precedenti assegnatari, solo qualora si determinassero ulteriori risorse disponibili dopo aver soddisfatto tutte le richieste di chi possiede i requisiti.

Ad ogni buon conto la successiva domanda potrà essere presentata decorsi trenta giorni dalla data di concessione del primo beneficio.

## MODALITA' DI ACCESSO AL CONTRIBUTO

I nuclei familiari dovranno presentare istanza, utilizzando esclusivamente il modulo apposito predisposto dal servizio sociale, reperibile presso il sito del Comune di Jesolo [www.comune.jesolo.ve.it](http://www.comune.jesolo.ve.it) nella home page alla voce EMERGENZA COVID-19: MISURE URGENTI DI SOLIDARIETA' ALIMENTARE - BUONI SPESA.

Le istanze potranno essere presentate per mail all'indirizzo [politiche.sociali@comune.jesolo.ve.it](mailto:politiche.sociali@comune.jesolo.ve.it) allegando il modulo compilato e la scansione del documento di identità.

Nell'impossibilità di utilizzo della mail contattare il numero 0421359179 - 0421359188.

## TERMINI PER LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Il Comune provvederà all'erogazione del contributo fino a esaurimento del fondo allo scopo stanziato.

## INFORMAZIONI

Per informazioni contattare l'ufficio servizi sociali del comune di Jesolo al numero 0421359179 - 0421359188 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 oppure all'indirizzo mail [politiche.sociali@comune.jesolo.ve.it](mailto:politiche.sociali@comune.jesolo.ve.it).

Responsabile del procedimento: Stefania Rossignoli.

Jesolo, 3/04/2020.



Il Dirigente del settore finanziario e sociale  
dott. Massimo Ambrosin

Documento informatico sottoscritto con firma elettronica ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del d.lgs. del 7/03/2005, n. 82 e ss.mm.; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

*Il presente documento, se stampato su supporto cartaceo, riproduce in copia l'originale informatico firmato digitalmente predisposto dal Comune di Jesolo e conservato nei propri server, ai sensi degli artt. 3-bis, commi 4-bis, 4-ter e 23 del d.lgs 07/03/2005 n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" e ss.mm..*

*I documenti eventualmente allegati in copia alla presente sono conformi ai rispettivi originali conservati nei server del Comune di Jesolo.*



**COMUNE DI JESOLO**  
PROVINCIA DI VENEZIA



Settore finanziario e sociale

Unità organizzativa servizi sociali, giovanili, istruzione e museo

**Spett.le**  
**Comune di Jesolo**  
**U.O.C. Servizi Sociali,**  
**Giovanili, Istruzione e Museo**

**Richiesta di intervento solidarietà alimentare - BUONI SPESA**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_ codice fiscale \_\_\_\_\_

( ) cittadino italiano o ( ) cittadino comunitario o ( ) cittadino extracomunitario titolare di regolare permesso di soggiorno in corso di validità, identificato tramite documento di identità \_\_\_\_\_

numero \_\_\_\_\_ rilasciato in data \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_

valido al \_\_\_\_\_

ISEE € \_\_\_\_\_ anno 2020

laddove in possesso oppure potrà essere presentato successivamente (si precisa che l'Isee non è un requisito)

**CHIEDE**

di poter beneficiare degli aiuti di solidarietà alimentare di cui all'Ordinanza del Dipartimento della Protezione Civile n.68 del 29.3.2020 in quanto si trova nella condizione di non poter provvedere autonomamente alla spesa alimentare per sé e la propria famiglia.

A tal fine, consapevole delle sanzioni penali previste in caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, **dichiara** ai sensi degli art. 46 e 47 del D.P.R. sopra indicato:

A) Che la pandemia da COVID-19 ha influenzato negativamente la propria condizione economica e che si trova attualmente nello stato di bisogno e nella seguente situazione:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

B) Che nel proprio nucleo familiare sono presenti i seguenti redditi (lavoro, pensioni, indennità, ecc.) percepiti dai componenti di seguito riportati:

| COGNOME E NOME | TIPOLOGIA DI ENTRATE | ENTRATE RELATIVE ALL'ULTIMA MENSILITA' |
|----------------|----------------------|--|
|                |                      |  |
|                |                      |  |
|                |                      |  |
|                |                      |  |
|                |                      |  |
|                |                      |  |
|                |                      |  |
|                |                      |  |
|                |                      |  |

C) di essere beneficiario dei seguenti aiuti pubblici:

Nessuno

Reddito di cittadinanza/Pensione di cittadinanza - ultimo importo percepito € \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

NASPI o altra forma di indennità di disoccupazione- ultimo importo percepito € \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Assegno al Nucleo Familiare – ultimo importo percepito € \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

altro (specificare \_\_\_\_\_) – ultimo importo percepito € \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Dichiaro che complessivamente il mio nucleo familiare dispone di beni mobili per un importo pari a € \_\_\_\_\_, saldo finale del mese precedente.

Esempio di beni mobili: depositi e conti correnti, titoli di stato ed equiparati, obbligazioni, certificati di deposito e credito, buoni fruttiferi ed assimilati, ecc.

Il sottoscritto DICHIARA altresì:

- di essere consapevole che il buono spesa verrà consegnato dalla Caritas Parrocchiale/volontari della Protezione Civile alla quale il proprio nominativo verrà trasmesso;
- di essere consapevole che la presente domanda di partecipazione non costituisce vincolo o certezza di ricevere il beneficio richiesto;
- di essere consapevole che il Comune di Jesolo procederà alla verifica dei dati dichiarati anche presso enti terzi e di autorizzarlo ad acquisire le informazioni necessarie;
- di impegnarmi a presentare al Comune di Jesolo, su richiesta, la documentazione necessaria a comprovare le dichiarazioni rese con la presente domanda;
- di essere consapevole che gli aiuti richiesti sono finalizzati esclusivamente all'acquisto di generi alimentari e di prodotti di prima necessità e che sono pertanto esclusi beni voluttuari, alcolici, ecc.

Il sottoscritto indica, quale esercizio commerciale più vicino alla propria residenza e di preferenza presso il quale effettuare la propria spesa alimentare:

\_\_\_\_\_

#### **Nota informativa**

Si informa che l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679 (GDPR), può essere consultata alla pagina web <http://www.comune.jesolo.ve.it/privacy> oppure visionata presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) del comune di Jesolo.

Data \_\_\_\_\_

Il Richiedente

\_\_\_\_\_

Elenco documenti da allegare alla domanda:

- 1) Copia documento d'identità del richiedente in corso di validità (obbligatorio);
- 2) ogni altra eventuale documentazione che l'interessato voglia trasmettere per evidenziare lo stato di bisogno e/o disagio (facoltativo).



**CITTÀ DI JESOLO**



PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE N. 2020/427 DEL 06/11/2020

ASSEGNATA AL SERVIZIO POLITICHE SOCIALI

**OGGETTO:** CONTRIBUTO STRAORDINARIO ALLE FAMIGLIE A RIMBORSO DELLA SPESA PER LA FREQUENZA DEI CENTRI ESTIVI E RICREATIVI RIVOLTI A MINORI DELLA FASCIA 0-17 ANNI NELL'ESTATE 2020 A SEGUITO DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA COVID-19.

L'ASSESSORE ALLE POLITICHE SOCIALI

PREMESSO che:

- gli artt. 3 e 4 del d.lgs. 18.08.2000, n. 267 e ss.mm. stabiliscono che il Comune è l'ente locale che rappresenta la collettività, ne cura gli interessi e promuove lo sviluppo della propria Comunità esercitando tutte le funzioni amministrative che non siano espressamente attribuite ad altri soggetti;
- l'art 4, comma 1, lettera b) della l.r. 04.11.2002, n. 33 stabilisce che il Comune ha la funzione di realizzare, anche in collaborazione con altri enti interessati, iniziative e manifestazioni di interesse turistico e sportivo;
- l'art. 7, comma 1, lettera h) dello statuto comunale prevede che il Comune promuova e sostenga le attività sportive, ricreative e del tempo libero, direttamente o mediante il sostegno alle associazioni che svolgono tale attività sul territorio;
- il D.P.C.M. del 17.05.2020 e in particolare l'art. 1 comma 1, lett. c) ha consentito durante l'estate lo svolgimento di attività ludiche, ricreative ed educative al chiuso o all'aria aperta rivolte ai bambini e agli adolescenti nel rispetto di protocolli di sicurezza per contrastare o ridurre il rischio di contagio da COVID-19;
- l'allegato 8 del D.P.C.M. del 17.05.2020 e l'ordinanza del Presidente della Giunta Regionale del Veneto n. 55 del 29/05/2020 contenente le "Linee di indirizzo per la riapertura dei servizi per l'infanzia e l'adolescenza 0-17 anni";
- il D.l. del 19.05.2020 n. 34 recante "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19" e in particolare l'art.105-Finanziamento dei centri estivi 2020 e contrasto alla povertà educativa- dove viene prevista per l'anno 2020, una quota di risorse destinata ai comuni, per finanziare le iniziative, anche in collaborazione con enti pubblici e privati, volte a introdurre, tra l'altro, interventi per il potenziamento dei centri estivi diurni, dei servizi socioeducativi territoriali e dei centri con funzione educativa e ricreativa destinati alle attività di bambini e bambine di età compresa tra i 3 e i 14 anni, per i mesi da giugno a settembre 2020;
- il Ministro con delega per le politiche familiari, ha stabilito i criteri per il riparto della quota di risorse e ripartito gli stanziamenti per le finalità dei servizi ricreativi, previa intesa raggiunta in sede di Conferenza Unificata;
- il Fondo per le politiche della famiglia è stato incrementato di 150 milioni di euro per l'anno 2020;
- l'Ordinanza del Presidente della Giunta Regionale n. 59 del 13.06.2020 in cui si dispone tra l'altro, che i servizi per l'infanzia e l'adolescenza (età 0-17 anni) siano svolti nel rispetto dell'allegato 2) dell'ordinanza regionale, adeguato alle disposizioni dell'allegato 8 del DPCM dell'11.06.2020;
- il DPCM del 25.06.2020 stabilisce, d'intesa con la Conferenza Unificata Stato-Regioni, la destinazione e il riparto delle risorse aggiuntive stanziato per il Fondo per le politiche della famiglia, destinando ai sindaci dei comuni, anche le risorse volte a potenziare i centri estivi diurni, i servizi socio educativi territoriali e i centri con funzione educativa e ricreativa destinati alle attività dei bambini di età compresa tra i 3 e i 14 anni, per i mesi da giugno a settembre 2020;
- lo schema di riparto allegato al DPCM del 25.06.2020, destina al comune di Jesolo € 47.712,48, da utilizzare per interventi anche in collaborazione con enti pubblici, enti privati, con particolare riguardo alle scuole dell'infanzia paritarie, alle scuole paritarie di ogni ordine e grado, agli enti del terzo settore, alle

- imprese sociali e agli enti ecclesiastici di culto dotati di personalità giuridica, che si fanno promotori di attività destinate ai bambini e adolescenti d'età compresa tra i 3 e i 14 anni;
- con la delibera di giunta comunale n. 408 del 27.10.2020 avente oggetto "Sostegno alle famiglie 2020- art. 105 del d.l. 34/2020. approvazione dei criteri per la concessione di un contributo a sostegno dell'organizzazione e della gestione di servizi estivi e ricreativi rivolti a minori della fascia 0-17 anni nell'estate 2020" sono stati approvati i criteri per la concessione di un contributo a sostegno dell'organizzazione e della gestione di servizi estivi e ricreativi rivolti a minori della fascia 0-17 anni nell'estate 2020";
  - con il medesimo provvedimento sono stati ripartiti i contributi sulla base dei criteri di cui sopra ai soggetti che hanno formalizzato la richiesta di contributo economico a conclusione del centro estivo per un importo complessivo pari ad € 99.993,61 di cui 47.712,48 derivanti da fondi statali e 52.281,13 da fondi comunali che hanno consentito di finanziare le strutture 0-3 anni;
  - con d.g.r. 960 del 14.07.2020 avente oggetto "Programma operativo regionale fondo sociale europeo 2014/2020. Asse II Inclusione Sociale, Obiettivo Tematico 9. "Promuovere l'inclusione sociale e combattere la povertà e ogni discriminazione". Reg. UE n. 1303/2013 e Reg. UE n. 1304/2013. Direttiva "Prendiamoci cura- Contributi ai servizi all'infanzia, ai servizi scolastici e ai servizi socio-assistenziali rivolti alle persone anziane non autosufficienti e alle persone con disabilità" per la presentazione delle relative domande di contributo " , la Regione ha dato attuazione a una misura che potesse essere di supporto alle famiglie con anziani non autosufficienti e disabili, attraverso un contributo erogato a gestori di servizi educativi rivolti alla fascia 0-6 anni, di scuole primarie e secondarie di I grado paritarie e non, di servizi di assistenza semiresidenziale diurna rivolti a persone anziane non autosufficienti e a persone con disabilità, e di supporto alle famiglie nella gestione dei carichi di cura di figli minori di età compresa tra i 3 e i 17 anni attraverso un contributo erogato ai comuni per i centri estivi attivati nel proprio territorio comunale;
  - che il comune di Jesolo ha presentato richiesta di contributo in base alla succitata d.g.r. ed è attualmente in attesa di una risposta da parte della Regione del Veneto.

#### CONSIDERATO

- che le famiglie per poter garantire ai figli la frequenza di centri estivi e ricreativi, in molte occasioni, hanno dovuto sostenere dei costi anche notevolmente aumentati rispetto all' estate del 2019;
- che l'amministrazione comunale, oltre a garantire un importante finanziamento a favore dei gestori di centri estivi, ha deciso di sostenere direttamente le famiglie, perché ritiene che i centri estivi non solo siano stati dei luoghi sicuri per garantire le adeguate cure ai minori, ma anche delle occasioni di crescita e relazione, fondamentali in un periodo in cui le misure adottate in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 hanno avuto forte ripercussioni nella vita dei bambini e dei ragazzi , soprattutto dal punto di vista relazionale;
- che il Comune di Jesolo ritiene necessario, al fine di garantire un'equa distribuzione dei contributi destinati alle famiglie tener conto dell'effettiva spesa sostenuta dalle stesse per la frequenza di un periodo significativo pari ad almeno 2 settimane (dove per due settimana di frequenza si intende che il minore sia stato iscritto ad un centro estivo che prevedesse almeno 4 giorni di attività su 7 ogni settimana, dal lunedì alla domenica), ponendo come limite di accesso e parametro di definizione del contributo il valore dell'attestazione ISEE MINORENNI del nucleo familiare dove è inserito il minore;
- che a tal proposito, è stato elaborato un avviso pubblico dove sono stati definiti i criteri e la modalità per presentare la richiesta di contributo e un modulo di domanda da presentare in modalità telematica, che sono rispettivamente ALLEGATI SUB A e SUB B alla presente proposta di deliberazione.

#### RITENUTO:

- di destinare un finanziamento pari ad € 58.000,00 alle famiglie, eventualmente incrementato dalla linea di finanziamento previsto dalla d.g.r. 960 del 14/07/2020 laddove assegnato e incassato in tempo utile;
- di attribuire i contributi economici secondi i criteri indicati nell'avviso allegato SUB A alla presente proposta di deliberazione;
- di escludere dal contributo di cui trattasi le famiglie dei minori che abbiano frequentato il Centro Estivo comunale Giocolonia nel corso dell'estate 2020, alla luce del fatto che il comune ha organizzato l'attività della Giocolonia, stanziando risorse maggiori rispetto alla previsione di bilancio, al fine di garantire il pieno rispetto di quanto previsto dalle Ordinanze Regionali n. 55 del 29.05.2020 e n. 59 del 13.06.2020, in materia di prevenzione e sicurezza, senza conseguente aumento delle tariffe a carico delle famiglie di Jesolo, per la frequenza al Centro Estivo comunale, con l'obiettivo di non gravare sulle stesse accollandosi interamente il

costo dell'incremento di € 113.000,00 di maggior costo rispetto all'anno precedente, operando di fatto un contenimento delle tariffe;

- di escludere inoltre i nuclei familiari che hanno ricevuto altri contributi e/o benefici destinati alla medesima finalità da altri enti, quali INPS, comune, regione, o welfare aziendali.

DATO ATTO che il presente atto comporta riflessi diretti sulla situazione economico-finanziaria dell'ente, per un ammontare pari ad € 58.000,00.

#### PROPONE L'APPROVAZIONE DELLA SEGUENTE PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

1. di dichiarare la premessa parte integrante della presente proposta di deliberazione;
2. di destinare un finanziamento pari ad € 58.000,00 alle famiglie, quale rimborso per la frequenza dei centri estivi nell'estate 2020 eventualmente incrementato della linea di finanziamento previsto dalla d.g.r. 960 del 14.07.2020;
3. di attribuire i contributi economici secondo i criteri e le modalità contenuti nell'avviso allegato SUB A, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente proposta;
4. di escludere dal contributo di cui trattasi le famiglie dei minori che abbiano frequentato il Centro Estivo comunale Giocolonia nel corso dell'estate 2020, alla luce del fatto che il comune ha organizzato l'attività della Giocolonia, stanziando risorse maggiori rispetto alla previsione di bilancio, al fine di garantire il pieno rispetto di quanto previsto dalle Ordinanze Regionali n. 55 del 29.05.2020 e n. 59 del 13.06.2020, in materia di prevenzione e sicurezza, senza conseguente aumento delle tariffe a carico delle famiglie di Jesolo, per la frequenza al Centro Estivo comunale, con l'obiettivo di non gravare sulle stesse accollandosi interamente il costo dell'incremento di € 113.000,00 di maggior costo rispetto all'anno precedente, operando di fatto un contenimento delle tariffe;
5. di escludere altresì i nuclei familiari che hanno ricevuto altri contributi e/o benefici destinati alla medesima finalità da altri enti, quali INPS, comune, regione, o welfare aziendali.
6. di dare atto che i fondi sono presenti a bilancio al capitolo 18.595 per € 33.000,00 e al cap. 19.100 per € 25.000,00 e che verranno allocati nell'apposito capitolo 19.350 a seguito di variazione di bilancio in corso;
7. di dare atto che tutti gli atti necessari a dare attuazione alla presente proposta saranno posti in essere dal dirigente del settore finanziario e sociale;
8. di dichiarare l'immediata eseguibilità della presente proposta stante la necessità di intervenire con tempestività al sostegno delle famiglie che hanno già sostenuto spese per la frequenza dei propri figli ai centri estivi.

L'ASSESSORE ALLE POLITICHE SOCIALI

Roberto Rugolotto

ALLEGATO SUB A

**AVVISO PUBBLICO CONTRIBUTO STRAORDINARIO ALLE FAMIGLIE A RIMBORSO DELLA SPESA PER LA FREQUENZA DEI CENTRI ESTIVI E RICREATIVI RIVOLTI A MINORI DELLA FASCIA 0-17 ANNI NELL'ESTATE 2020 A SEGUITO DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA COVID-19.**

Vista la delibera di giunta comunale n. -- del ----- che approva l'assegnazione di contributi straordinari alle famiglie a sostegno della spesa per la frequenza dei centri estivi a seguito dell'emergenza epidemiologica covid-19;

Vista la delibera di giunta regionale n. 960 del 14/07/2020 Programma operativo regionale fondo sociale europeo 2014/2020. Asse II Inclusione Sociale, Obiettivo Tematico 9. "Promuovere l'inclusione sociale e combattere la povertà e ogni discriminazione". Reg. UE n. 1303/2013 e Reg. UE n. 1304/2013. Direttiva "Prendiamoci cura- Contributi ai servizi all'infanzia, ai servizi scolastici e ai servizi socio-assistenziali rivolti alle persone anziane non autosufficienti e alle persone con disabilità" per la presentazione delle relative domande di contributo;

**RENDE NOTO**

che con il presente avviso pubblico sono avviate le procedure finalizzate alla concessione di contributi straordinari a rimborso per coloro che, in possesso dei requisiti di seguito indicati, abbiano sostenuto spese per la frequenza di centri estivi di figli minorenni dal 1° giugno al 12 settembre 2020.

Le domande dei richiedenti possono essere presentate al Comune esclusivamente con domanda *via web* a partire dalla data di pubblicazione del presente Avviso ed entro il termine del 02/12/2020 ore 13.00.

**RISORSE STANZIATE**

Sulla base della delibera di giunta comunale n. – del ----- per questa iniziativa sono stanziati € 58.000,00. Le risorse potranno essere implementate dall'eventuale finanziamento dalla DGRV n. 960 del 14/07/2020.

**BENEFICIARI DEL CONTRIBUTO**

Sono beneficiari del contributo i nuclei familiari, che possiedano i requisiti riportati nei punti successivi.

Il contributo sarà erogato direttamente al richiedente e non supererà l'importo massimo di € 200,00 per ogni minore.

**REQUISITI**

Sono ammessi al contributo i richiedenti che alla data di presentazione della domanda posseggono i seguenti requisiti:

a) cittadinanza italiana, di un paese dell'UE, ovvero, nei casi di cittadini non appartenenti all'UE, in possesso di regolare titolo di soggiorno, o in possesso di ricevuta di presentazione della richiesta di rinnovo nel caso di titolo scaduto.

b) residenza anagrafica del richiedente (genitore o tutore del minore) o del minore per il quale si richiede il contributo nel Comune di Jesolo;

- c) Isee **MINORENNI del nucleo familiare dove è presente il minore che ha frequentato il centro estivo** in corso di validità, del valore pari od inferiore a € **25.000,00**;
- d) il minore per il quale si richiede il contributo deve aver frequentato il centro estivo **per almeno due settimane anche non consecutive e/o in centri diversi. (N.B.: Per due settimane di frequenza si intende che il minore sia stato iscritto ad un centro estivo che prevedesse almeno 4 giorni di attività su 7 ogni settimana, dal lunedì alla domenica)**, e aver provveduto al pagamento della relativa retta.

#### **SONO ESCLUSI:**

- I nuclei familiari che abbiano ricevuto altri contributi e/o benefici destinati alla medesima finalità da altri enti (es: INPS, comune, regione, *welfare* aziendale)
- I nuclei familiari dei minori che abbiano frequentato il centro estivo comunale GIOCOLONIA nell'estate del 2020.

#### **DOMANDA DI PARTECIPAZIONE**

Il richiedente presenta la domanda di contributo utilizzando il modello fornito dal Comune di Jesolo.

Le dichiarazioni sono rese dal richiedente sotto la propria responsabilità, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa) e quindi soggette a sanzioni amministrative e penali in caso di dichiarazioni mendaci. Alla domanda deve necessariamente essere allegata copia di un documento di identità del richiedente, permesso di soggiorno o carta di soggiorno (per i cittadini extracomunitari) e la/e ricevuta/e di pagamento del/i centro/i estivo/i chiaramente riconducibile/i alla frequenza del/i centro/i estivo/i da parte del minore.

#### **Nella domanda i beneficiari dovranno indicare:**

- residenza anagrafica propria e del minore per il quale si chiede il contributo;
- valore Isee **MINORENNI** derivante da un'Attestazione in corso di validità;
- periodo di frequenza, costo, esatta denominazione e ragione sociale, indirizzo, Partita Iva e PEC, se conosciuta, dell'ente gestore del centro estivo frequentato.

#### **CONTRIBUTO**

L'ammontare del contributo destinato a ciascun richiedente per singolo iscritto, nei limiti delle risorse disponibili, è fissato a copertura della spesa sostenuta per almeno due settimane, anche non consecutive e/o anche in centri estivi diversi, per il pagamento della retta del/i centro/i estivo/i e viene determinato in base ai seguenti criteri:

| <b>RETTA PAGATA<br/>PER 2 SETTIMANE</b>   | <b>ISEE ≤ €<br/>5.999,99</b> | <b>ISEE ≥ € 6.000<br/>≤ € 11.999,99</b> | <b>ISEE ≥ € 12.000<br/>≤ € 17.999,99</b> | <b>ISEE ≥ € 18.000<br/>≤ € 25.000</b> |
|---|------------------------------|---|--|---------------------------------------|
| <b>FASCIA 1<br/>DA € 01,00 A € 70,00</b>  | 100%                         | 80%                                     | 75%                                      | 70%                                   |
| <b>FASCIA 2<br/>DA € 70,01 A € 150,00</b> | 80%                          | 70%                                     | 65%                                      | 60%                                   |
| <b>FASCIA 3<br/>OLTRE € 150,01</b>        | 70%                          | 60%                                     | 55%                                      | 50%                                   |

In ogni caso, il contributo non supererà l'importo massimo di € 200,00 per ogni minore.

#### **MODALITÀ E TEMPI DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

Può presentare domanda il genitore/tutore del minore che ha frequentato per almeno 2 settimane un centro estivo dal 1° giugno al 12 settembre 2020 e provveduto al pagamento della relativa retta. La domanda di contributo dovrà essere presentata *via web* utilizzando esclusivamente il **modulo predisposto dal comune in formato on line**, completandolo di ogni idonea documentazione e dichiarazione richiesta e allegando documentazione giustificativa della spesa.

Per richiedere il contributo il richiedente deve accedere alla pagina *web* dedicata, nell'area di pubblicazione dell' " **AVVISO PUBBLICO CONTRIBUTO STRAORDINARIO ALLE FAMIGLIE A RIMBORSO DELLA SPESA PER LA FREQUENZA DEI CENTRI ESTIVI E RICREATIVI RIVOLTI A MINORI DELLA FASCIA 0-17 ANNI NELL'ESTATE 2020 A SEGUITO DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA COVID-19**" presente nella home page del sito [www.comunejesolo.ve.it](http://www.comunejesolo.ve.it).

Nella domanda il richiedente provvede ad inserire i propri dati anagrafici, dichiara sotto la propria responsabilità di essere in possesso dei requisiti indicati nel presente avviso, che danno diritto a ricevere il contributo, allega copia del documento di identità in corso di validità e per i cittadini stranieri, allega copia del permesso di soggiorno o ricevuta della richiesta di rinnovo dello stesso. Allo scopo di poter erogare il contributo il richiedente dovrà obbligatoriamente allegare la/e ricevuta/e del pagamento della/e retta/e sostenuta/e per la frequenza del/i centro/i estivo/i. La domanda *via web* dovrà essere compilata in tutte le sue parti e completa dei documenti da allegare in formato digitale, dovrà essere trasmessa **entro le ore 13.00 del 02/12/2020** secondo le modalità indicate sull'apposita pagina *web*.

Non saranno ammesse le domande:

- compilate in maniera incompleta, ovvero qualora manchi il possesso di uno dei requisiti previsti;
- prive del tutto o anche in parte della documentazione richiesta.
- trasmesse al di fuori dei termini sopra indicati.

È possibile rivolgersi ai servizi sociali contattando i seguenti numero telefonico 0421359179-188 per l'aiuto alla compilazione della domanda.

La domanda presentata *via web* e compilata come indicato dalla procedura informatica, costituisce autocertificazione e dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, ai sensi degli articoli 46 e 47 del DPR 445/2000.

In caso di dichiarazioni falsi o mendaci, di formazione o uso di atti falsi, sono previste sanzioni penali e civili, oltre alla decadenza dal contributo.

## **ASSEGNAZIONE DEI CONTRIBUTI**

I richiedenti in possesso dei requisiti sopra riportati verranno ammessi al beneficio fino ad esaurimento delle risorse disponibili, secondo una graduatoria che verrà definita in base al valore ISEE, dove prepondereranno nell'assegnazione le domande con l'ISEE più basso. A parità di ISEE avrà priorità chi ha sostenuto una spesa maggiore. A parità di spesa sostenuta si terrà in considerazione il numero di protocollo della domanda assegnato automaticamente dal sistema informatico comunale.

## **COMUNICAZIONE DI AMMISSIONE AL BENEFICIO E DI EROGAZIONE DEL CONTRIBUTO**

A seguito dell'istruttoria da parte dell'ufficio verranno erogati i contributi solo sul conto corrente indicato nella domanda.

Al singolo richiedente beneficiario del contributo verrà inviata una comunicazione da parte del Comune di Jesolo al recapito indicato nella domanda.

## **TRATTAMENTO DEI DATI**

### **Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Jesolo, con sede legale in via Sant' Antonio, 11 – 30016 – Jesolo, Italia.

### **Responsabile della protezione dei dati**

Il Responsabile per la protezione dei dati personali (Data Protection Officer - “DPO”) del Comune di Jesolo è contattabile al seguente indirizzo e-mail: [dpo@albertinieassociati.it](mailto:dpo@albertinieassociati.it)

### **Finalità del trattamento**

Il trattamento dei dati è finalizzato all'erogazione di contributi a sostegno dei nuclei familiari residenti a Jesolo per il mantenimento dell'alloggio in locazione anche a seguito delle difficoltà economiche derivanti dall'emergenza COVID-19, nell'ambito di quanto disposto dalla delibera n. – del -----

### **Base giuridica e modalità del trattamento**

I dati personali sono trattati nel rispetto delle condizioni previste dagli articoli 6 e 9 del Regolamento UE 2016/679 ed in particolare i trattamenti sono necessari per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento. Il trattamento si svolge nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali ed è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza. Il trattamento viene effettuato anche con l'ausilio di strumenti elettronici coerentemente con le operazioni indicate nell'art. 4, punto 2, del Regolamento UE 2016/679.

Il trattamento prevede il raffronto con informazioni già in possesso del Comune o di soggetti terzi, pubblici o privati, per l'accertamento del possesso dei requisiti dichiarati. I dati potranno essere pertanto comunicati a terzi in attuazione dell'art. 71 del DPR 445/2000 per la verifica delle veridicità delle dichiarazioni rese e all'Autorità giudiziaria in caso di falsa dichiarazione.

### **Conferimento dei dati**

Il conferimento dei dati previsti dal modulo di domanda è obbligatorio e il loro mancato inserimento preclude la possibilità di dar corso al procedimento di erogazione del contributo nonché agli adempimenti conseguenti.

### **Categorie di destinatari dei dati personali**

Fatte salve specifiche disposizioni normative in materia, i dati personali non saranno oggetto di diffusione, non verranno quindi portati a conoscenza e/o messi a disposizione in qualsiasi forma a soggetti indeterminati. I trattamenti sono effettuati a cura delle persone autorizzate e impegnate alla riservatezza e preposte alle relative attività in relazione alle finalità perseguite.

Il trattamento dei dati sarà effettuato anche da soggetti terzi che agiranno per conto del Comune in qualità di Responsabili del trattamento appositamente designati ex art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

### **Periodo di conservazione dei dati**

I dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti e comunque per un periodo ulteriore in applicazione delle norme in materia di tenuta degli atti e dei documenti amministrativi. I dati forniti per le predette finalità non sono trasferiti a paesi terzi o organizzazioni internazionali all'esterno dell'Unione Europea.

### **Diritti dell'interessato**

Gli interessati possono esercitare i diritti previsti dall'art. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679 ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento se incompleti o erranei e la cancellazione se sussistono i presupposti, nonché di opporsi all'elaborazione rivolgendo la richiesta:

- al Comune di Jesolo in qualità di Titolare, via Sant'Antonio 11 – 30016 Jesolo – Politiche Sociali oppure:
- al Responsabile per la protezione dei dati personali del Comune di Jesolo (Data Protection Officer "DPO").

Si informa, infine, che gli interessati qualora ritengano che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (art. 77) hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)) o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

### **VERIFICA DELLE DICHIARAZIONI RESE**

La verifica delle dichiarazioni rese verrà effettuata con le modalità in uso ovvero con controlli a campione attivati dal dirigente del settore con le modalità della delibera della giunta comunale n. 50 del 05/03/2013 e successive modifiche.

Sono fatti salvi comunque i controlli da effettuare attraverso l'attivazione del protocollo di intesa vigente tra il Comune e la Guardia di Finanza per i casi che presentassero anomalie.

**Jesolo, data** \_\_\_\_\_

**Dirigente Settore finanziario e sociale**

Spettabile comune di Jesolo  
Ufficio Servizi Sociali  
Via Sant'Antonio 11  
30016 Jesolo (VE)

**OGGETTO: DOMANDA DI CONTRIBUTO STRAORDINARIO DESTINATO ALLE FAMIGLIE A RIMBORSO DELLA SPESA PER LA FREQUENZA DEI CENTRI ESTIVI E RICREATIVI RIVOLTI A MINORI DELLA FASCIA 0-17 ANNI NELL'ESTATE 2020 A SEGUITO DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA COVID-19.**

**ATTENZIONE!**

Se nel campo "cognome" non è visibile il contorno rosso, assicurarsi di aver seguito le istruzioni per una corretta compilazione riportate al seguente [link](#)

**(COMPILARE UN MODULO PER OGNI MINORE che abbia frequentato uno o più centri estivi nel periodo compreso tra il 1° giugno ed il 12 settembre 2020)**

**Il/la sottoscritto/a (inserire nei campi sottostanti i dati del genitore / tutore)**

|                     |           |                |               |
|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| Cognome             | _____     | Nome           | _____         |
| Codice Fiscale      | _____     |                |               |
| Nato/a il           | _____     | Comune (Prov.) | _____ ( )     |
| Residente a (Prov.) | _____ ( ) | CAP            | _____         |
| In via/piazza       | _____     | N.Civ / Esp.   | _____ / _____ |
| Cellulare           | _____     | E-mail         | _____         |

**In qualità di genitore /tutore del minore (inserire nei campi sottostanti i dati del minore)**

|                     |           |                |               |
|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| Cognome             | _____     | Nome           | _____         |
| Codice Fiscale      | _____     |                |               |
| Nato/a il           | _____     | Comune (Prov.) | _____ ( )     |
| Residente a (Prov.) | _____ ( ) | CAP            | _____         |
| In via/piazza       | _____     | N.Civ / Esp.   | _____ / _____ |

**DICHIARA**

consapevole delle sanzioni penali previste in caso di dichiarazione non veritiere e falsità negli atti, richiamate dall'articolo 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n.445 e ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. sopra indicato:

1)  DI AVER PRESO VISIONE DELL'AVVISO PUBBLICO RELATIVO AL **CONTRIBUTO STRAORDINARIO ALLE FAMIGLIE A RIMBORSO DELLA SPESA PER LA FREQUENZA DEI CENTRI ESTIVI E RICREATIVI RIVOLTI A MINORI DELLA FASCIA 0-17 ANNI NELL'ESTATE 2020 A SEGUITO DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA COVID-19**  
(è possibile prendere visione dell'avviso cliccando sul seguente [Link](#))

2) Di possedere cittadinanza:

Italiana / comunitaria      si       no

Extracomunitaria con regolare permesso di soggiorno o, se scaduto, con avvenuta richiesta di rinnovo

Si       no

3)  Che il richiedente o il minore indicato sopra è residente/i a Jesolo



Indirizzo filiale o agenzia \_\_\_\_\_

Si è a conoscenza che:

- • l'ABI ha previsto la possibilità, per la banca destinataria del bonifico, di reclamare una penale dalla banca mittente nel caso di bonifici con coordinate errate o inesatte.
- • il Tesoriere può trattenere sulla somma accreditata le spese bancarie dovute

**ALLEGATI OBBLIGATORI** (PENA L'ESCLUSIONE)

- Fotocopia del documento di identità personale in corso di validità del richiedente il contributo
- Fotocopia del permesso di soggiorno o carta di soggiorno (solo per i cittadini di uno Stato non aderente all'Unione europea) o eventuale ricevuta di presentazione di richiesta rinnovo;
- Fotocopia della/e ricevuta/e di pagamento della retta del/i centro/i estivo/i frequentato/i dal minore nel periodo compreso tra il 1° giugno ed il 12 settembre 2020.

*L'informativa ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679 (GDPR), può essere consultata alla pagina web <http://www.comune.jesolo.ve.it/privacy> oppure visionata presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Jesolo*

---

Documento informatico sottoscritto con firma elettronica ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del d.lgs. 7 marzo 2005 n.82 e ss. mm.; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.