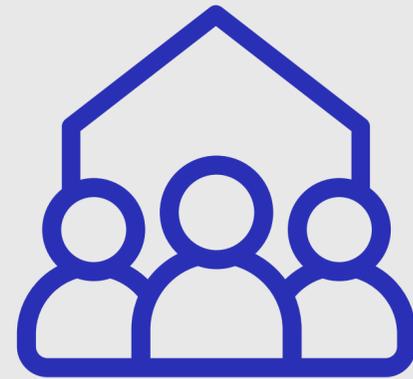




Comune di
Milano

SERVIZIO SPECIALISTICO RELATIVO ALLA PROGETTAZIONE E GESTIONE DELLA CO-PROGRAMMAZIONE PER LA RIPROGETTAZIONE DELLE FUNZIONI DEI CAM DEL COMUNE DI MILANO



Stato Avanzamento Lavori FASE 2



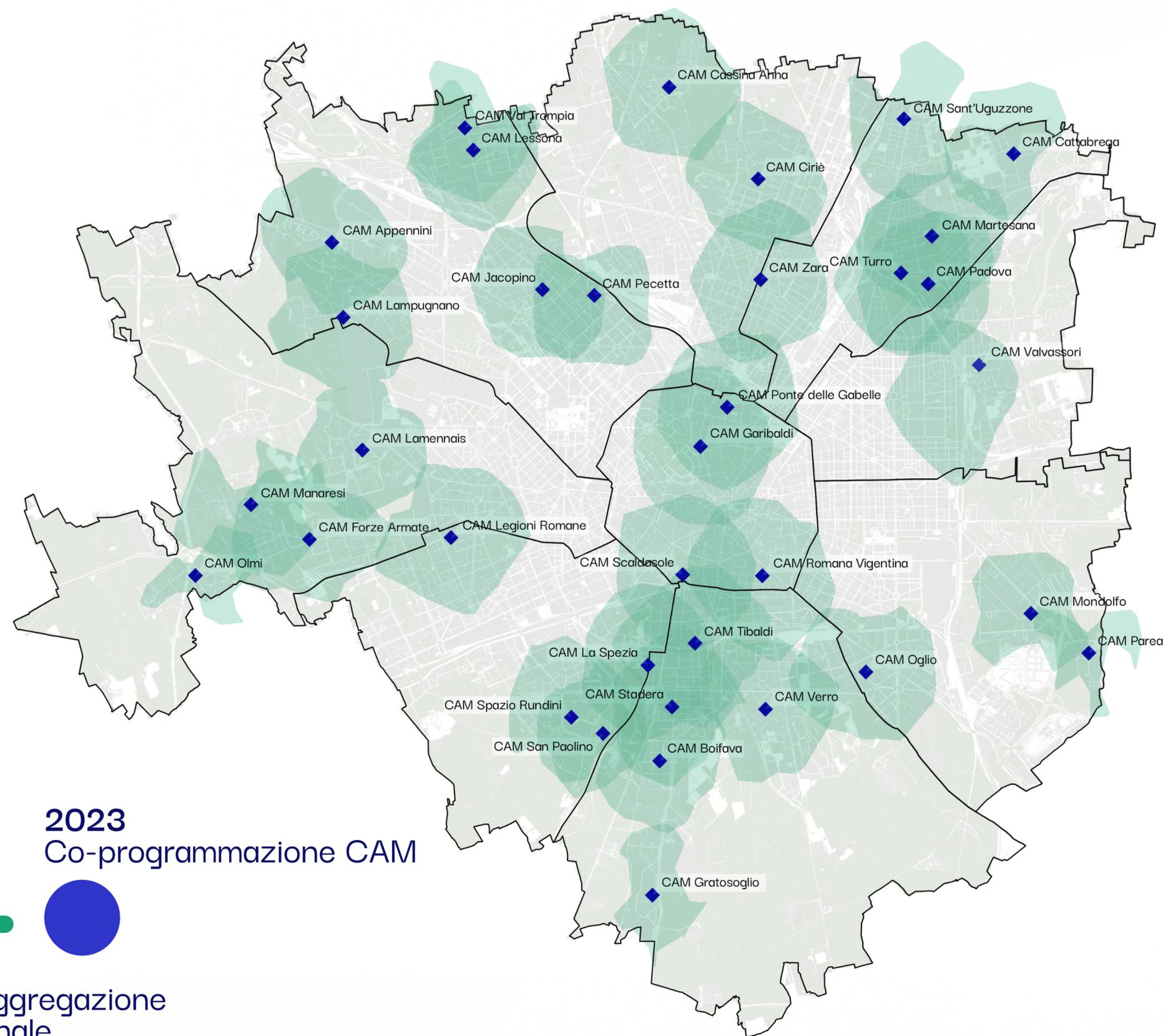
con il supporto di



Il servizio dei CAM

I CAM sono un servizio del Comune di Milano presente in tutti i Municipi per promuovere **socialità e aggregazione** attraverso un'offerta di **attività gratuite ed inclusive**, senza distinzione di sesso, nazionalità, lingua, ceto sociale.

Sul territorio comunale sono presenti **35 CAM** distribuiti in modo non omogeneo in **tutte le municipalità**.



1953
Campi Gioco

Centri Territoriali
Sociali

2023
Co-programmazione CAM

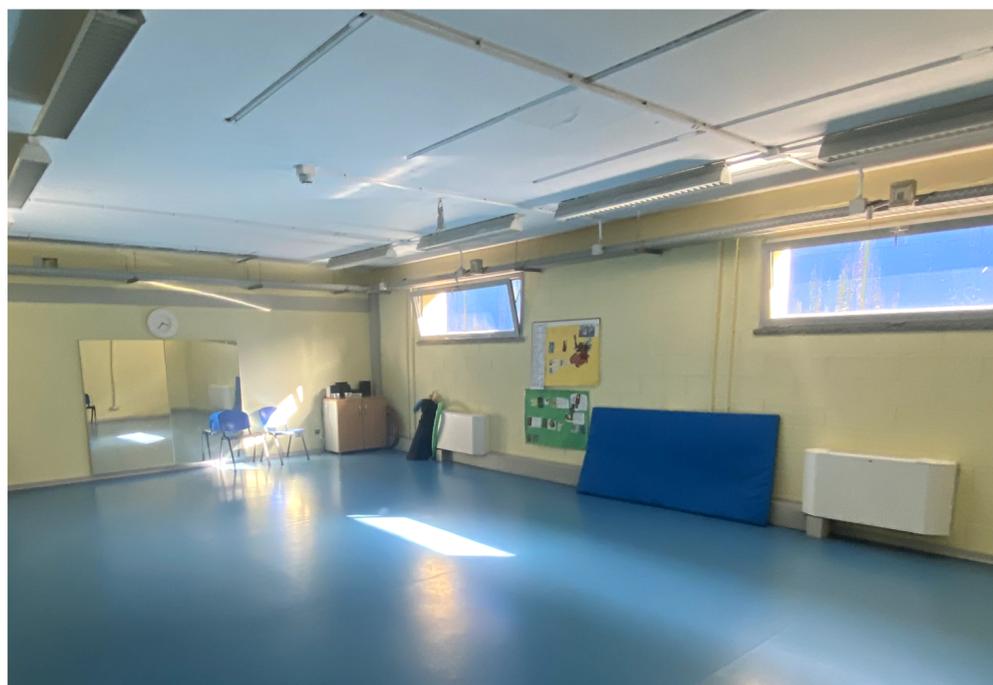
Centri Sociali
Comunitari

Centri di Aggregazione
Multifunzionale

Gli spazi dei CAM



Garibaldi - M1

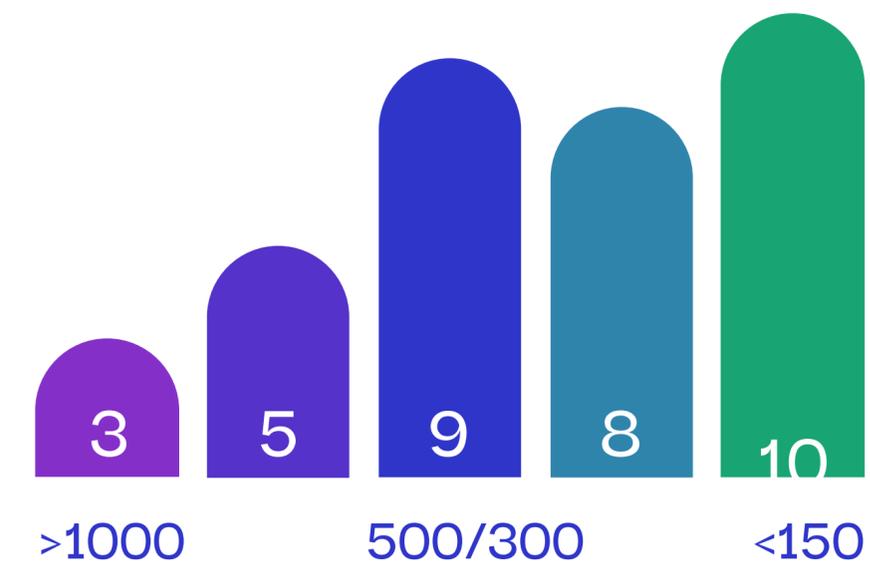


Valvassori Peroni - M3



Legioni Romane - M6

Suddivisione dei CAM in base alla disponibilità di spazi su una scala che va da < 150 mq fin oltre i 1000.



Gestioni attuali

Modello

- Appalto di servizio (integrato a CSRC);
- Contenuto della prestazione: erogazione di corsi gratuiti alla cittadinanza e iniziative socializzanti
- Durata appalto: in proroga fino a Dicembre 2024
- Ruolo di indirizzo, monitoraggio e controllo del servizio svolto direttamente da parte dei Municipi
- Spazi utilizzati per l'erogazione dei servizi nella piena disponibilità dei Municipi

Criticità riscontrate

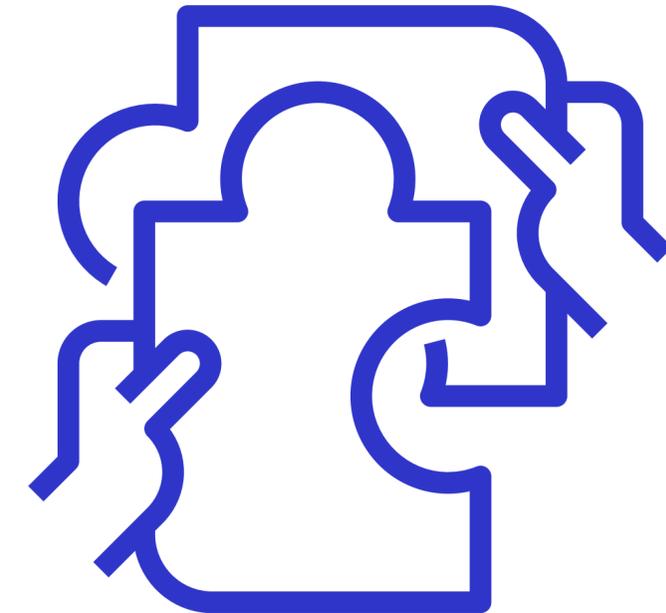
- **Sovrapposizione di utenza** comune ai Centri Socio Ricreativi Culturali (CSRC);
- Limitato **coinvolgimento** di molteplici fasce d'età;
- Orari di apertura ridotti/vincolati;
- **Sottoutilizzo** di diversi spazi dedicati ai CAM;
- **Spazi ridotti** rispetto alla richiesta (liste d'attesa)
- Rapporto limitato con il **tessuto associativo** dei territori di riferimento;
- **Assenza di complementarità** di risorse economiche e di servizi offerti da altre strutture.

Il mandato

Aiutare l'amministrazione comunale ad individuare possibili modelli orientativi di sviluppo del servizio dei CAM

Obiettivi dell'amministrazione rispetto la co-programmazione:

- 1** Individuare possibili modalità di realizzazione e **forme di affidamento dei servizi** e di **assegnazione degli spazi** da adottare tra quelle oggi disponibili secondo la normativa vigente.
- 2** Valorizzare i CAM come **spazi condivisi** per potenziare la cultura attiva per la **coesione sociale**, operando come **punti di riferimento** per tutti gli attori che vivono i territori.



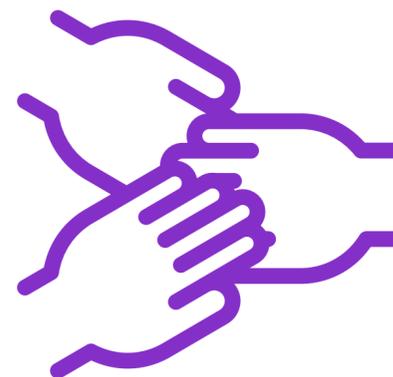
La co-programmazione

Procedimento Amministrativo introdotto dal D.Lgs n. 117/17, Codice del Terzo Settore (CTS), con l'obiettivo di:

- **Assicurare il coinvolgimento attivo degli Enti del Terzo Settore** (ETS) nell'esercizio delle funzioni proprie delle PA di programmazione e organizzazione a livello territoriale degli interventi e dei servizi nei settori di attività di interesse generale (art. 55, c. 1 CTS)
- **Individuare:**
 - I **bisogni** da soddisfare,
 - Gli **interventi** a tal fine necessari,
 - Le **modalità di realizzazione** degli stessi,
 - Le **risorse disponibili**.

In sostanza si configura come un'istruttoria partecipata e condivisa, nella quale il quadro di conoscenza e di rappresentazione delle possibili azioni da intraprendere è il portato della collaborazione di tutti i partecipanti al procedimento.

Un'occasione per



Coinvolgere direttamente i cittadini nel percorso di ripensamento dei Centri di Aggregazione Multifunzionale (CAM), attuato mediante co-programmazione con gli enti del terzo settore.



Ascoltare i **racconti e le esperienze della cittadinanza** sui CAM del Municipio a partire da alcune riflessioni condivise.

Obiettivi

1

OBIETTIVO INTERMEDIO: articolare, sistematizzare il patrimonio di informazioni raccolte negli ultimi anni di gestione del servizio supportando l'Amministrazione nell'efficace impiego ed analisi delle stesse;

2

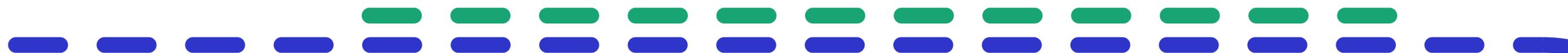
OBIETTIVO INTERMEDIO: sviluppare una cornice di riferimento strategica volta ad orientare la riflessione programmatica nel solco delle principali traiettorie di innovazione per il design dei servizi;

3

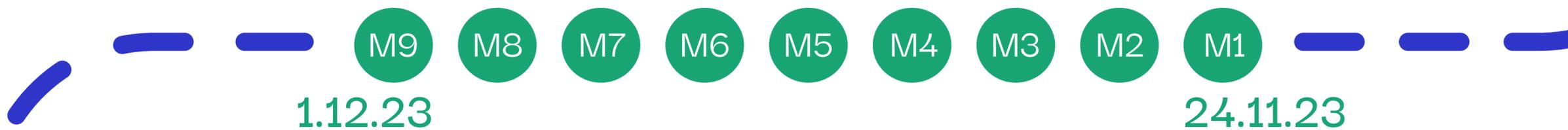
OBIETTIVO DI PROCESSO: individuare possibili modalità di affidamento del servizio e di forme di gestione degli spazi

Le fasi del lavoro

Fase A: Indagine istruttoria

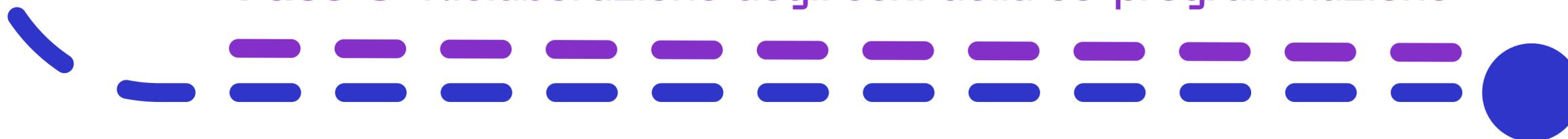


Fase B: Ascolto della cittadinanza e co-programmazione con gli ETS



Noi siamo qui

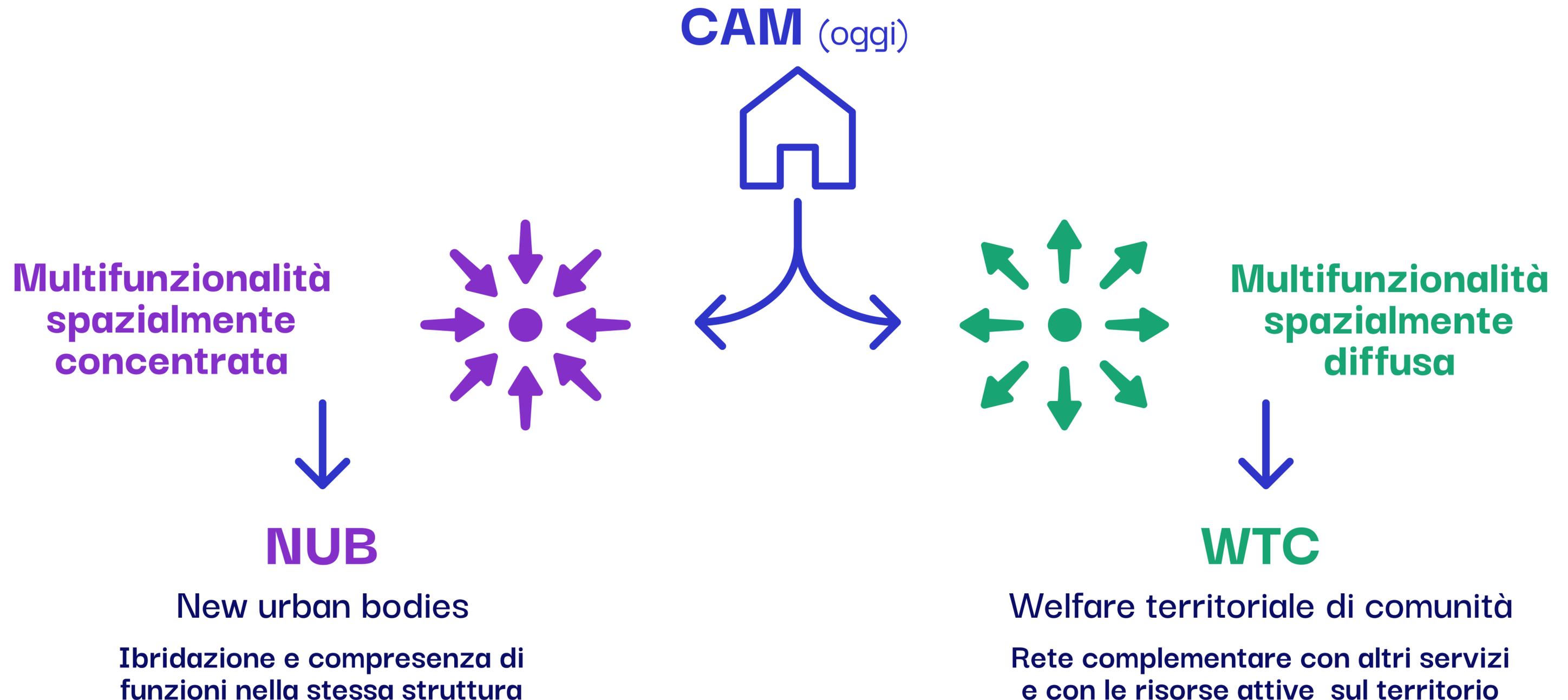
Fase C: Rielaborazione degli esiti della co-programmazione



Fase A

Indagine istruttoria

Ipotesi iniziale di innovazione: modelli di riferimento per l'analisi e lo sviluppo multifunzionale dei servizi



Criteria di istruttoria

Attività



Attività



Target



Apertura

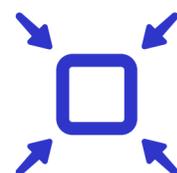


Titolo di accesso



Sostenibilità

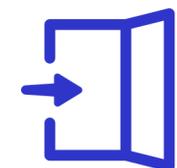
Spazi



Dimensione



Diversificazione/
flessibilità spazi



N° di accessi



Spazi aperti

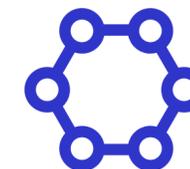
Contesti



Presenza di altri servizi
pubblici nell'intorno



Connessioni con linee del
trasporto pubblico locale



Tessuto associativo



Distribuzione delle fasce
d'età nel quartiere



Densità abitativa
dell'intorno

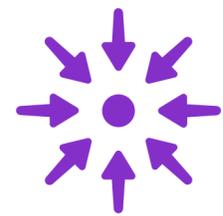
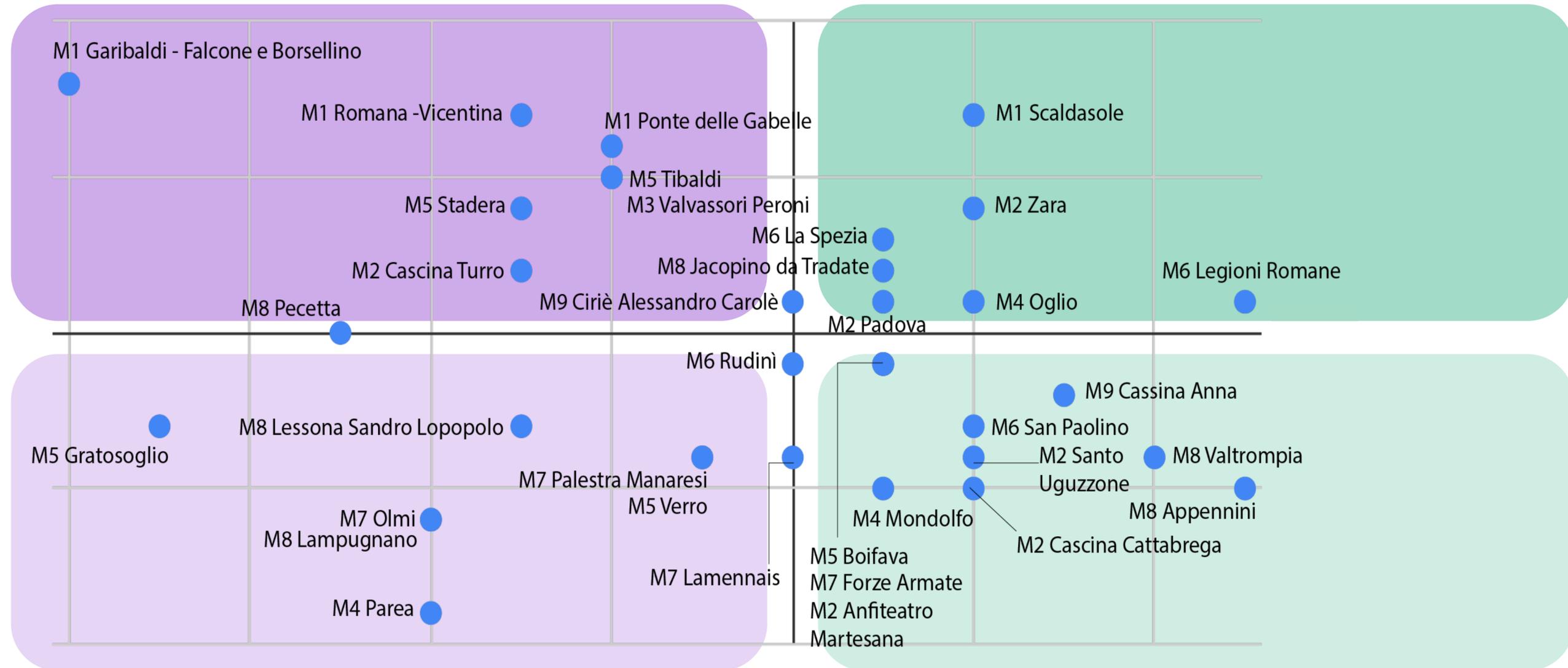


Densità dell'offerta
commerciale

Riscontri

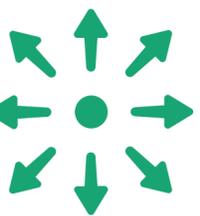
Prime evidenze di posizionamento potenziale dei CAM rispetto ai due modelli di riferimento, esito delle attività istruttorie.

Contesto dinamico e vitale



NUB

Multifunzionalità spazialmente concentrata



WTC

Multifunzionalità spazialmente diffusa

Contesto monofunzionale

Fase B

Ascolto della cittadinanza e co-programmazione con gli ETS

Struttura delle giornate di co-programmazione



Mattina | Cittadinanza

- Momento introduttivo
- Ascolto e partecipazione
- Presentazione di sintesi del percorso



Valvassori Peroni | M3
Incontro con la cittadinanza

Pomeriggio | ETS, Municipi, Direzioni coinvolte

- Momento introduttivo
- Inquadramento sulla co-programmazione
- Presentazione dell'indagine istruttoria
- Confronto



Rudini | M6
Incontro con gli ETS

Partecipanti alle giornate di co-programmazione



266 cittadini totali (29/30 in media)
hanno preso parte agli incontri partecipativi



51 ETS (5/6 in media) hanno dialogato con municipi
e rappresentanze dei settori del Comune partecipanti



Aspetti qualitativi e di processo

- In termini **numerici**, le giornate hanno registrato un **aumento della partecipazione** da parte della cittadinanza.
- In termini di **qualificazione della partecipazione**, nel corso delle giornate sono aumentati gli effettivi utenti dei CAM sul totale dei partecipanti
- La partecipazione della cittadinanza si è composta per la maggior parte di **persone anziane residenti nel Municipio di riferimento**

I temi più ricorrenti sollevati dai cittadini



Qualità del servizio

Estensione delle attività

Intergenerazionalità

Orari

Limitatezza spazi

Socialità

Autogestione

Residenzialità

Aggregazione

Volontariato e
cittadinanza attiva

Criteri di iscrizione

Relazione con enti gestori

Liste di attesa

Gratuità

Reti sul territorio

Comunicazione



ANALISI SWOT

Punti di forza

- Qualità dei **corsi** erogati
- **Aggregazione e socialità**
- **Capacità di ascolto e relazione** tra utenza e chi opera nei CAM

Punti di debolezza

- **Rigidità dei capitolati** d'appalto riguardo lo svolgimento delle attività e gli orari di apertura
- Scarso coinvolgimento delle **fasce d'età giovani**
- **Limitata compatibilità** tra attività proposte e spazi a disposizione, **manutenzione insufficiente**
- Bassa capacità di dialogo con il territorio e di **creazione di reti**
- **Liste di attesa**

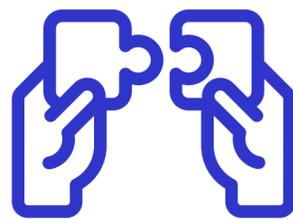
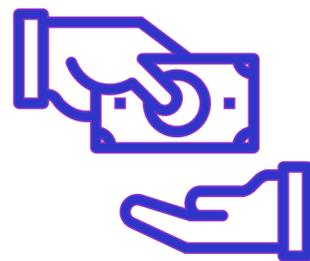
Opportunità del contesto

- **Reti e sinergie:** tra servizi pubblici attivi sul territorio ed in cui i CAM potrebbero assumere nuovi ruoli
- **Diversità di utenza potenziale:** a seconda dei territori, la base di utenza potrebbe includere studenti fuorisede, famiglie straniere, giovani lavoratori, ecc.

Minacce del contesto

- **Carenza di spazi pubblici** e risorse a disposizione dei Municipi
- Difficoltà dei servizi presenti nei municipi di adattarsi e **rispondere efficacemente alle trasformazioni dei bisogni collettivi**
- **Scarso dialogo e coordinamento tra settori e direzioni del Comune** (sovrapposizioni e inefficienze di spesa)

Focus: **Gratuità e sostenibilità economica**

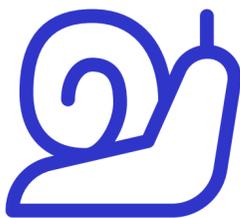


- La **gratuità** è uno degli aspetti più ricorrenti e dibattuti negli incontri
- Considerato un **elemento centrale** del servizio, dà luogo a posizioni e proposte differenziate: una **quota d'iscrizione simbolica** al CAM, un **prezzo calmierato** a ciascun corso.
- Un **contributo** - seppure parziale - alla spesa del servizio è interpretato da alcuni partecipanti come potenziale **strumento correttivo del fisiologico calo delle presenze** a qualche settimana dall'avvio dei corsi
- Riguardo le cautele da adottare sul tema, lo scambio con ETS ruota attorno ad alcuni temi: attenzione a **garantire la gratuità per le fasce meno abbienti** (es. ISEE); prevedere nella programmazione **attività finanziate da altre fonti**; distinguere **attività di base erogate gratuitamente** e **attività più avanzate a pagamento**

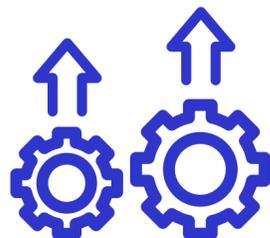
Focus: **Liste d'attesa**



- In tutti i CAM dei Municipi milanesi gli utenti "soffrono" le **lunghe e ripetute liste di attesa** che si generano già pochi minuti dopo l'apertura delle iscrizioni (molti utenti lamentano di non riuscire ad accedere al servizio da molti anni)



- In generale si avverte una **scarsa dinamicità** nel ricambio dell'utenza ("fidelizzazione" spinta che "premia sempre i soliti");



- Municipi e gestori hanno col tempo implementato diverse contromisure per **favorire lo scorrimento delle liste e il ricambio dell'utenza** (numero massimo di attività alle quali si può iscrivere il singolo utente, numero massimo di assenze, introduzione delle iscrizioni on-line, riduzione della durata dell'attività e aumento delle possibilità di iscrizione, implementazione del numero di attività attraverso l'utilizzo di volontari, ecc.) con **risultati che risultano comunque piuttosto limitati** perché la domanda è molto alta (alti livelli di "esclusione" dal servizio)



- Le lunghe liste di attesa e **l'impossibilità di soddisfare la domanda impatta sull'attività di comunicazione** del servizio (quante più persone conoscono e vorrebbero fruire del servizio tanto più ampio e diffuso sarebbe il malcontento che si genererebbe)

Focus: **Target**



- Il tema viene spesso ricondotto agli **orari di apertura**, che tendono a precludere la frequentazione dei CAM alle fasce d'età più giovani, studenti e lavoratori, dando luogo ad un'utenza per lo più composta da **persone anziane residenti nel Municipio** di riferimento;



- Un'**estensione dell'orario** di apertura, con particolare attenzione alle fasce serali e ai fine settimana è indicato da molti partecipanti come modalità per **allargare la base dell'utenza e a differenziarne la composizione**;

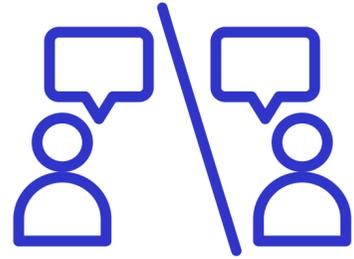


- In diversi incontri viene segnalato il criterio della **residenzialità** nel Municipio come **possibile ostacolo** alla frequentazione dei CAM da parte di giovani adulti, specialmente dai neomaggiorenni ai trentenni (es. studenti fuorisede)

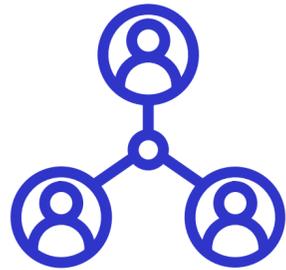


- Oltre alla dimensione anagrafica, emerge il tema della **nazionalità dell'utenza**. Le attività dei CAM non sembrano intercettare persone e famiglie straniere nelle proprie attività.

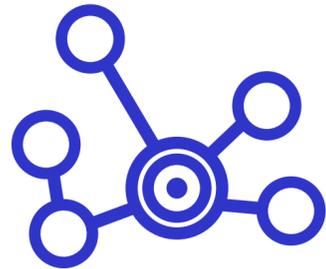
Focus: **Reti e sinergie territoriali**



- Allo stato attuale, viene segnalata trasversalmente la **scarsa capacità di dialogo** dei servizio con il suo territorio di riferimento;



- In diversi incontri viene auspicata l'introduzione di un **coordinamento cittadino di tutti i CAM** che possa uniformare l'azione del servizio e che possa anche reindirizzare in municipi limitrofi l'eccesso di domanda di un CAM;



- Soprattutto nel confronto con gli ETS emerge la necessità di **creare reti** che coinvolgano sia i **servizi di diversi settori del Comune**, sia gli **ETS** stessi e gli altri attori già presenti sui territori

Fase C

Rielaborazione degli esiti della co-programmazione

Anticipazioni

Alcuni aspetti emersi attraverso il percorso di co-programmazione che di cui tener conto nella definizione degli indirizzi per le successive fasi:

- È emerso un terzo modello di riferimento per l'innovazione dei CAM (oltre alla multifunzionalità spazialmente concentrata e alla multifunzionalità spazialmente diffusa): il modello della multifunzionalità tramite "sharing" (forme di gestione flessibile degli spazi tali da garantire condivisione dello spazio in fasce orarie diverse)
- Non tutti i CAM presentano un unico e univoco potenziale di innovazione nella direzione di uno specifico modello: verranno identificati possibili scenari alternativi per gruppi di CAM, rinviando a valutazioni di natura tecnica così come di natura politica la scelta successiva
- In alcuni casi il potenziale di innovazione abbinato al singolo CAM è condizionato dalla possibilità di gestire in modo integrato anche altri spazi (es. tutte le superfici presenti all'interno dell'edificio in cui il CAM si inserisce o gli spazi legati ad altri servizi presenti nel territorio) e quindi di coinvolgere i relativi Settori competenti in una progettazione coordinata (es. biblioteche, teatri, csrc, cag...)



Ai tre modelli individuati potrebbero corrispondere differenti procedure di affidamento, ed in particolare:

- I CAM che hanno le carte per diventare dei New Urban Bodies ossia degli edifici ibridi integrati mettendo a sistema servizi e funzioni molteplici (tendenzialmente non più di 1 per Municipio), **Potrebbero seguire opportunamente la procedura della coprogettazione che supporta il coinvolgimento di piu' attori**
- I CAM che hanno un potenziale di inserimento nel processo di costruzione dei Sistemi locali di Welfare Territoriale (tendenzialmente integrandosi con il processo attivato per CSRC e WEMI), ossia modelli che attribuiscono a singoli spazi specifiche funzioni con attenzione a determinati target (ancora da individuare) **Potrebbero essere assegnati piu' opportunamente tramite la logica dell'affidamento di servizi**
- I CAM che si ritiene di gestire più efficacemente secondo la logica dello sharing (tendenzialmente gli spazi più piccoli in contesti meno vivaci), con l'obiettivo di far ricorso alla creatività dal basso **Potrebbero essere assegnati tramite bando per la concessione di spazi**

In ogni caso - indipendentemente dalla scelta del modello di riferimento - andrà salvaguardata la possibilità per i Municipi di **utilizzare gli spazi per eventi e attività saltuarie** legate alle funzioni municipali decentrate e di **gestire in modo coordinato** le strutture presenti nel perimetro della zona.