



CHIAMATA DI IDEE 2019

tema 1. IL FILO DI ARIANNA. Accompagnare e orientare i cittadini vulnerabili tra norme e servizi

L'accesso alle informazioni sulle norme che regolano il rapporto tra il cittadino e gli enti erogatori di servizi pubblici e privati è, con il tempo, divenuto sempre più complesso. Vi è inoltre un'ampia categoria di individui in assenza di reti che non possiede strumenti conoscitivi per gestire questi rapporti e nemmeno condizioni economiche per potersi affidare a consulenti. Questa impotenza di fronte alla complessità del sistema per molti diventa un fattore escludente ed è il motivo per cui si rinuncia ad accedere ad un servizio, ad ottenere una forma di sostegno o alla tutela di un diritto. Serve una funzione di decodifica delle domande, un raccogliitore di criticità, un mediatore verso i soggetti pubblici e privati, un contatto e un ascolto ravvicinato. Come può essere possibile promuovere una innovazione nel rapporto tra chi svolge questo ruolo, professionisti, patronati, associazioni di consumatori, sportelli, e cittadini in difficoltà facilitando l'incontro e il supporto? Rispondere a questa necessità può rappresentare un'occasione preziosa per ascoltare e accompagnare complessità più profonde che si possono celare sotto questi fenomeni.