



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

**REGOLAMENTO
ORGANIZZAZIONE
DEL SEGRETARIATO SOCIALE**



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

Sommario

Articolo 1 - Oggetto del regolamento.....	3
Articolo 2 - Definizione del servizio	3
Articolo 3 - Finalità del servizio	3
Articolo 4 - Indirizzi e criteri	4
Articolo 5 - Sedi	4
Articolo 6 - Composizione.....	4
Articolo 7 - Organizzazione e Rete.....	4
Articolo 8 - Funzioni.....	4
Articolo 9 - Risorse.....	5
Articolo 10 - Coordinamento.....	5
Articolo 11 - Disposizioni finali	5
Articolo 12 - Entrata in vigore del regolamento.....	5



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

Articolo 1 - Oggetto del regolamento

Il presente In conformità del quadro normativo definito dalla legge 328/2000, dalla legge regionale 11/2007 (art. 5 comma 1 lettera a), dal D.Lgs 147/2017, dalla L. n. 178/2020 (art. 1 c. 797), legge di bilancio 2018, n. 205/2017 (comma 200) e in attuazione dei principi d'indirizzo e coordinamento per la programmazione e la realizzazione del sistema integrato d'interventi e servizi sociali e socio – sanitari della Regione Campania, il presente regolamento disciplina le funzioni, l'organizzazione, la composizione, le attribuzioni, le modalità di funzionamento e l'articolazione a livello territoriale del Servizio di Segretariato Sociale nell'Ambito N23.

Articolo 2 - Definizione del servizio

Il Servizio di Segretariato sociale è definito quale livello essenziale e prioritario d'intervento sociale, finalizzato ad assicurare prestazioni atte a limitare, ridurre e rimuovere situazioni problematiche di bisogno sociale, a favorire l'attivazione di percorsi integrati di inclusione sociale dei cittadini e a promuovere condizioni di benessere della popolazione.

Il Servizio di Segretariato Sociale è funzionale alla realizzazione del Piano di Zona e all'attività dell'Ufficio di Piano. Esso si configura quale livello tecnico per l'accoglienza, l'orientamento, l'informazione, l'accompagnamento ed il monitoraggio dei servizi del sistema integrato dell'Ambito Territoriale.

Esso, inoltre, assume funzioni di sportello unico di accesso ai servizi e Porta Unitaria di Accesso (PUA) al sistema integrato socio-sanitario.

Articolo 3 - Finalità del servizio

Il Segretariato Sociale effettua l'accoglienza, il primo ascolto e l'orientamento del cittadino portatore di domande di aiuto, prestazioni o servizi. Svolge attività sia di front office sia di back office

Nella fase di accoglienza, gli operatori del segretariato sociale effettuano la decodifica del bisogno e filtrano la domanda in modo da trasferire alla fase di presa in carico, effettuata dal servizio sociale professionale, solo gli utenti portatori di domande complesse.

Ai sensi dell'art. 24, L.R. Campania n.11/2007, esplica azioni di orientamento e di informazione ai cittadini sui diritti e sulle opportunità circa i servizi e gli interventi presenti nell'Ambito Territoriale Sociale N23.

In particolare, il Segretariato Sociale persegue le seguenti finalità:

- rendere accessibile a tutti i cittadini la conoscenza completa e dettagliata dei diritti, delle procedure e delle opportunità rese disponibili dalle normative locali, regionali e nazionali in materia di politiche sociali e dalla rete dei servizi;
- raccogliere e registrare la domanda sociale, in modo da contribuire a predisporre piattaforme conoscitive necessarie all'aggiornamento del Piano di Zona;
- offrire ascolto attento a tutte le persone in difficoltà, garantendo risposte che si caratterizzano per completezza, accessibilità, immediatezza, personalizzazione, obiettività, imparzialità e riservatezza;
- elaborare una mappa dei bisogni sulla quale modulare e razionalizzare l'offerta dei servizi.



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

Articolo 4 - Indirizzi e criteri

Annualmente, il Coordinamento Istituzionale dell'Ambito N23, in ossequio alle disposizioni Regionali e/o Nazionali, definisce gli indirizzi, fissa i criteri ed assume ogni altra necessaria e/o opportuna determinazione inerente il Servizio di Segretariato Sociale.

Articolo 5 - Sedi

Il Segretariato Sociale ha sede presso il Comune di Nola – Capofila dell'Ambito Territoriale N23 – e si sviluppa e si articola in sportelli (c.d. “Antenne Sociali”), presenti in ogni Comune facente parte dell’Ambito N23, dove un’assistente sociale (prioritariamente) garantisce il front-office per almeno un giorno a settimana.

Tali sportelli sono collocati in locali di facile accesso al pubblico, dotati di PC, stampante e connessione internet, e in grado di garantire un contesto facilitatore della relazione tra operatore e utente, nonché le necessarie condizioni di privacy.

Articolo 6 - Composizione

Il servizio di Segretariato Sociale – Ambito N23 – si avvale, prioritariamente degli assistenti sociali in organico ai comuni associati dell'Ambito, e/o da acquisire secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

Articolo 7 - Organizzazione e Rete

Il servizio di Segretariato Sociale è organizzato su un modello reticolare, con sportelli comunali dislocati uniformemente ed omogeneamente sul territorio dell’Ambito, in rapporto alla popolazione residente in ciascun Comune.

Nell’organizzazione e per la funzionalità del servizio viene riconosciuta particolare rilevanza al raccordo in rete tra gli sportelli centrale e locali, il Servizio Sociale, l’Ufficio di Piano ed il Distretto Socio-Sanitario della ASL Napoli 3 Sud territorialmente competente.

Articolo 8 - Funzioni

In particolare, attraverso gli sportelli e i “front-office” istituiti, il Segretariato Sociale dell'Ambito N23 svolge le seguenti funzioni:

- ascolto del cittadino, attraverso il colloquio diretto, per la rilevazione dei bisogni;
- informazione sulle procedure per l’accesso ai servizi;
- informazione e orientamento riferito ai servizi ed agli interventi in rapporto al bisogno espresso;
- invio delle istanze e relativa relazione socio-ambientale al Coordinatore del Piano di Zona - Ufficio di Piano Ambito N23;
- raccolta di reclami riguardo ad eventuali disservizi, carenze o ostacoli inerenti all'accesso ai servizi;

Le attività di “back office” riconducibili al Segretariato Sociale sono:

- attivazione del Servizio Sociale in presenza di situazioni problematiche che richiedono interventi specifici e/o urgenti;



Comune di Nola capofila



Ufficio di Piano

- istruttoria finalizzato alla lettura e decodifica della domanda presentata dall'utente ed alla composizione e trasmissione della pratica al Servizio Sociale per l'adozione dei necessari provvedimenti;
- messa in atto, in presenza di situazioni di fragilità sociale, di modalità di orientamento e di accompagnamento, affinché l'utente possa avvalersi di adeguati servizi e prestazioni;
- raccolta dati ai fini della definizione di un apposito archivio di Ambito;
- elaborazione di una mappa dei bisogni sulla quale modulare e razionalizzare l'offerta dei servizi;
- mappatura delle reti istituzionali e delle risorse formali ed informali;
- monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ambito anche attraverso il collegamento con banche dati di altre Istituzioni presenti sul territorio;
- definizione di input alla ottimizzazione e programmazione degli interventi di progettazione sociale con elaborazione di relazioni trimestrali da inoltrare al Coordinatore del Piano di Zona Ambito N23;
- analisi del grado di soddisfazione degli utenti.

Articolo 9 - Risorse

L'Ambito N23, assicura, attraverso il F.U.A., le risorse strumentali e finanziarie occorrenti per il funzionamento del Segretariato Sociale.

Articolo 10 - Coordinamento

Il Coordinatore dell'Ufficio di Piano sovrintende a tutte le azioni necessarie per il buon funzionamento del servizio stesso e al corretto espletamento di tutte le funzioni e finalità previste dal presente Regolamento, dal Piano di Zona vigente e dalle specifiche direttive del Coordinamento Istituzionale d'Ambito N23.

Articolo 11 - Disposizioni finali

Le novità legislative in materia comportano automaticamente l'adeguamento del presente regolamento.

Per quanto non espressamente disposto con il presente atto, si applicano le norme comunitarie, nazionali e regionali vigenti in materia.

Articolo 12 - Entrata in vigore del regolamento

Le norme del presente Regolamento si applicano a seguito della pubblicazione all'albo pretorio online dell'Ambito N23 – <http://ambitosocialen23.it> della Delibera di approvazione del Regolamento da parte del Coordinamento Istituzionale dell'Ambito N23.