



ANGRI



CORBARA



SANT'EGIDIO DEL  
MONTE ALBINO



SCAFATI

## AMBITO TERRITORIALE S01\_2

COMUNE CAPOFILA SCAFATI

### REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

#### ART. 1 - OGGETTO

Nel presente Regolamento sono contenute norme dirette a definire il Segretariato Sociale, disciplinarne la definizione e la finalità, la composizione, le attività, gli obiettivi, l'organizzazione e la sede.

#### ART. 2 - DEFINIZIONE E FINALITÀ

Il Segretariato Sociale è un livello essenziale di prestazione sociale con funzione di informazione e consulenza fornita al singolo ed ai nuclei familiari attraverso la lettura del bisogno, la definizione del problema e l'accompagnamento nell'attivazione nei successivi percorsi di assistenza, promozione di reti solidali che si realizza in sinergia e con il coordinamento del servizio sociale professionale.

#### ART. 3 - COMPOSIZIONE

Le figure professionali impegnate per lo svolgimento delle attività del Servizio di Segretariato Sociale al fine di garantire un approccio multidisciplinare del caso, così come previsto dall'art. 24 comma 4, sono individuate tra gli assistenti sociali, nell'area socio pedagogica e della comunicazione, anche col supporto di profili e strumenti informatici.

#### ART. 4 - OBIETTIVI

Gli obiettivi perseguiti dal Servizio di Segretariato Sociale, così come definito all'art. 24 comma 3 della L.R. 11/07, sono prioritariamente quelli di facilitare l'accesso al sistema locale dei servizi, fornire orientamento ed informazioni ai cittadini sui diritti e le opportunità, in sinergia con il coordinamento del servizio sociale professionale, con particolare riferimento al lavoro di rete.

#### ART. 5 - FUNZIONI

Le principali funzioni del Segretariato Sociale rientrano nel Sistema di Accesso della Domanda e sono:

- Accoglienza e Informazione;
- Orientamento ai servizi;
- Ascolto, filtro e decodifica della domanda;
- Tutela dei cittadini.

#### ART. 6 - ATTIVITÀ

Rispetto alle suddette funzioni e per tutte le Aree di intervento, gli operatori del Servizio di Segretariato Sociale realizzano le seguenti attività:

- Avvicinamento dei servizi ai cittadini;
- Accoglienza del cittadino;
- Pubblicizzazione dei servizi;
- Ascolto;
- Analisi della domanda;
- Selezione/filtro della domanda;
- Invio ai Servizi;
- Individuazione della domanda latente;
- Accoglienza reclami;
- Accompagnamento ai servizi;
- Raccolta dati e Costruzione banca dati;
- Attivazione scambi e confronti con enti ed organismi di cittadini.

#### **ART. 7 - ORGANIZZAZIONE E SEDE**

Il Segretariato Sociale è organicamente e funzionalmente collegato con il Servizio Sociale Professionale, al fine di perseguire i propri obiettivi ed organizzare le proprie attività secondo le indicazioni tecnico-scientifiche fornite dall'Ufficio di Piano di Zona e di improntare la propria attività a criteri di omogeneità territoriale.

Per operare a tal fine esso si avvale di strumenti e procedure specifiche, quali la Scheda di accesso al Sistema integrato dei servizi, la Scheda di valutazione del bisogno sociale e socio sanitario, la Scheda della mappatura territoriale e il glossario socio-sanitario. I suddetti strumenti sono collegati al Sistema Informativo Sociale di cui al Piano Sociale Regionale 2016-2018.

La sede operativa del servizio, pertanto, corrisponde alle sedi dell'Ambito Territoriale (Ufficio di Piano di Zona, Uffici Servizi Sociali presso i Comuni Associati, sedi dei diversi servizi implementati sul territorio dell'Ambito Territoriale e sedi dei partners del Piano Sociale di Zona).

#### **ART. 8 - ADEMPIMENTI OPERATIVI**

Presso il comune di residenza di ciascun utente è presente uno spazio dedicato all'ascolto della domanda e all'eventuale invio ai servizi del territorio. Gli operatori professionali presenti, oltre all'accoglienza, decodificano la domanda ed orientano gli utenti nell'uso corretto, consapevole e responsabile dei servizi. L'operatore sociale accompagna l'utente nella comprensione (decodifica) delle proprie esigenze e nella eventuale consapevole riformulazione.

Gli operatori del Servizio di Segretariato Sociale svolgono diversi e numerosi compiti che attengono alle funzioni di back-office e di front-office.

Gli assistenti sociali svolgono ulteriori compiti e mansioni per le emergenze continue, la numerosità dei casi, la esigua disponibilità di personale presente nel servizio sociale professionale e per favorire l'integrazione operativa e professionale all'interno dell'ufficio stesso.

La trasmissione periodica di tutti gli strumenti di aggiornamento della banca dati è fra i compiti prioritari degli operatori del Segretariato.

Gli operatori del Segretariato Sociale trasmettono, in base alle diverse esigenze, gli strumenti operativi condivisi, di cui all'art. 7 del presente regolamento, al Piano di Zona e/o ai servizi territoriali che formalmente lo richiedono. L'aggiornamento e la trasmissione dei dati all'Ufficio di Piano sono fondamentali e obbligatori.

I ritardi e/o la mancata trasmissione dei suddetti strumenti sono considerati inadempienze operative a carico dell'operatore del Segretariato Sociale.

#### **ART. 9 - RESPONSABILITÀ GIURIDICHE**

Gli operatori del Segretariato Sociale sono tenuti al rispetto delle norme contenute nel presente Regolamento, nel Codice Civile, nel Codice Penale e nelle leggi vigenti in materia socio-assistenziale.

#### **ART. 10 - PUBBLICITÀ DEL REGOLAMENTO**

Il presente regolamento viene pubblicato nella sezione trasparenza dell'Albo Pretorio del Comune Capofila ai sensi del Dlgs. 97/2016.