



Comune di Fidenza

**Settore Servizi alla Persona ed alla
Comunità - Servizi Sociali**

Regolamento di organizzazione dello

Sportello Sociale

Approvato con deliberazione Consiglio Comunale n. 37 del 21/09/2010

INDICE

- Art. 1 - Principi generali
- Art. 2 - Oggetto del regolamento
- Art. 3 - Finalità dello Sportello Sociale
- Art. 4 - Accesso, informazione ed orientamento
- Art. 5 - Funzioni dello Sportello Sociale
- Art. 6 - Schede di accesso e conoscenza dei bisogni
- Art. 7 - Organizzazione del servizio
- Art. 8 - Spazio e orario di apertura
- Art. 9 - Collocazione funzionale
- Art. 10 - Rete degli sportelli
- Art. 11 - Formazione del personale
- Art. 12 - Rinvio - Richiami normativi

Art. 1
Principi generali

1. Il Comune di Fidenza orienta la propria azione al miglioramento dei rapporti con i cittadini ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi.
2. L'Amministrazione comunale, in particolare, promuove l'accesso al sistema integrato dei servizi favorendo l'attività di informazione e di orientamento rivolte alla cittadinanza.

Art. 2
Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina l'organizzazione, le finalità e le funzioni dello "sportello sociale", recependo le normative regionali in materia.

Art. 3
Finalità dello Sportello Sociale

1. Lo Sportello Sociale è la "porta unitaria di accesso" al sistema integrato dei servizi.
2. Lo Sportello sociale è parte integrante del segretariato sociale e svolge all'interno del segretariato sociale, una specifica azione di "front-office", di gestione del primo contatto, dell'informazione, dell'orientamento e dell'invio a servizi specifici.
3. L'informazione e l'orientamento sono altra cosa e rispetto alla "presa in carico" da parte dei servizi che rappresenta la fase successiva e comprende la valutazione del bisogno, l'elaborazione e la condivisione di un progetto individualizzato, l'attivazione dei servizi e delle prestazioni conseguenti. La presa in carico rimane una funzione propria del servizio sociale professionale o dei singoli servizi competenti.

Art. 4
Accesso, informazione ed orientamento

1. L'accesso al sistema locale è garantito dallo sportello sociale comunale.
2. Lo sportello sociale fornisce informazioni ed orientamento ai cittadini sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e gli interventi del sistema locale, nel rispetto dei principi di semplificazione.
3. L'organizzazione delle attività dello sportello sociale avverrà con modalità adeguate a favorire il contatto anche di chi, per difficoltà personali e sociali, non vi si rivolge direttamente.
4. Per bisogni complessi, che richiedono l'intervento di diversi servizi o soggetti, i competenti servizi attivano gli strumenti tecnici per la valutazione multidimensionale e per la predisposizione del programma assistenziale individualizzato, compresi il progetto individuale per le persone disabili ed il progetto educativo individuale per i minori in difficoltà.

Art. 5
Funzioni dello Sportello Sociale

1. Lo Sportello Sociale svolge le seguenti funzioni:
 - A) recepisce la domanda dei cittadini e opera come filtro:
 - fornendo immediatamente informazioni circa l'offerta dei servizi ed i requisiti di accesso;
 - indirizzando il cittadino al Servizio sociale professionale, ove il cittadino ne faccia richiesta o ove l'operatore ne rilevi la necessità;

- attivando e gestendo (secondo le modalità definite) le procedure amministrative semplici relative alle specifiche aree del sociale e che non richiedono la prestazione professionale di valutazione e d'ascolto dell'assistente sociale;
 - acquisire dati sull'utenza ai fini di un monitoraggio della qualità del servizio;
 - orientare l'accesso ai servizi interni.
- B) avvia rilevazioni quali-quantitative della domanda che possono essere di supporto nella lettura dei bisogni e conseguentemente orientare la programmazione futura dei servizi.

Art. 6

Schede di accesso e conoscenza dei bisogni

1. Allo sportello sociale spetta il compito di compilare una “**scheda di accesso**” che contiene un set minimo di informazioni sull'utente e sulla richiesta, e di avviare eventualmente alle fasi di valutazione e presa in carico che saranno svolte dalle strutture professionali integrate.
2. La scheda di primo accesso è la base per l'avvio del percorso del cittadino nel sistema dei servizi ed è visibile agli operatori che successivamente procederanno alla presa in carico.
3. Questi dati costituiranno i contenuti di una “**Cartella integrata dell'assistito**”, le cui parti saranno inserite e visibili solo agli operatori autorizzati in conformità alle specifiche competenze e a quanto previsto dalle norme della privacy.

Art. 7

Organizzazione del servizio

1. Lo Sportello Sociale ottimizza la propria organizzazione con l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il front office e il back office, tra loro funzionalmente integrati:
 - Il **front office** gestisce l'area di contatto con l'utenza. Le attività del front office sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'accesso al sistema integrato di servizi, consegnare pubblicazioni e materiali informativi, per registrare i primi contatti e monitorare l'espressione dei bisogni.
 - Il **back office** è il luogo verso cui si indirizzano e si elaborano i flussi informativi. Le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione, la gestione amministrativa dei rapporti interni ed esterni.

Art. 8

Spazio e orario di apertura

1. Lo Sportello Sociale è collocato al piano terra del Palazzo Porcellini in locali facilmente accessibili e privi di barriere architettoniche.
2. Lo Sportello Sociale assicura un orario di apertura al pubblico utile a garantire, sulla base delle risorse umane assegnate, il maggior contatto possibile con i cittadini.

Art. 9

Collocazione funzionale

1. Per il ruolo d'integrazione con gli altri sportelli tematici e la razionalizzazione dei processi informativi, per l'importanza delle attività di ascolto dei cittadini nell'erogazione dei servizi, lo Sportello Sociale è collocato presso i servizi sociali, di cui si configura quale unità operativa.

Art. 10 **Rete degli sportelli**

1. Lo sportello sociale costituisce funzione di integrazione degli accessi al sistema locale dei servizi sociali ed in quanto "funzione" esso risponde ad un unico centro di responsabilità a livello di zona, mentre si traduce operativamente in molteplici punti fisici di accesso rivolti alla cittadinanza;
2. Lo sportello sociale, pertanto:
 - contribuisce, in collaborazione con gli altri sportelli sociali comunali e con gli sportelli tematici (immigrati, handicap, centri provinciali per l'adattamento domestico, ecc.), al coordinamento e l'organizzazione dei flussi informativi interni attraverso l'ascolto e la verifica delle esigenze del cittadino;
 - promuove e gestisce l'attivazione di un sistema informativo di comunicazione basato su sistemi informatici, definito in collaborazione con l'Ufficio di Piano distrettuale.
 - promuove la connessione con gli sportelli unici distrettuali al fine di assicurare ai cittadini adeguata informazione ed orientamento ai servizi sociali e sanitari da entrambi gli accessi.
2. Nello svolgere attività di coordinamento degli sportelli comunali distrettuali, lo sportello sociale del Comune di Fidenza, assolve anche i compiti di amministratore del sistema ed aggiorna le informazioni contenute nel programma di gestione dello sportello.

Art. 11 **Formazione del personale**

1. Il personale dello Sportello Sociale deve essere adeguatamente preparato professionalmente e capace di gestire il rapporto con il pubblico.
2. L'amministrazione assicura la partecipazione del personale alle iniziative di formazione ed aggiornamento.
3. La formazione deve privilegiare l'acquisizione di competenze rispetto a:
 - conoscenza dell'uso degli strumenti informatici;
 - conoscenza dei servizi, comunicazione e mediazione linguistico-culturale;
 - capacità di relazioni con l'utenza;
 - capacità di ascolto dei cittadini.

Art. 12 **Rinvio - Richiami normativi**

Per tutto quanto non previsto nel presente Regolamento organizzativo si rinvia alle seguenti richiami normativi :

- ❖ **Legge regionale 2/2003, Art. 7** - Accesso al sistema locale dei servizi sociali a rete. Istituzione degli sportelli sociali;
- ❖ **Delibera Giunta regionale n. 432 del 31/03/2008** - Approvazione Programma per la promozione e sviluppo degli sportelli sociali in attuazione delle deliberazioni della Assemblea legislativa n. 144/07 e della Giunta regionale n. 2128/07 ;
- ❖ **Piano Sociale e Sanitario 2008-2010**, approvato con deliberazione dell'Assemblea Legislativa n. 175 del 22 maggio 2008, alla Parte Seconda, capitolo 2 – disciplina l'accesso al sistema.