

<b>Allegato A – SCHEDA TECNICA DESCRITTIVA: SERVIZIO SEGRETARIATO SOCIALE E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **A - OGGETTO E FINALITA'**

La finalità che si intende perseguire con la gestione delle attività collegate al Servizio di SEGRETARIATO SOCIALE e SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE è uniformare l'erogazione dei servizi sociali sul territorio dei comuni di Abbiategrasso al fine di garantire standard omogenei di qualità ed efficienza dei servizi e delle prestazioni

Il servizio di Segretariato Sociale è un servizio rivolto a tutti i cittadini ai quali il comune di residenza deve poter fornire informazioni su servizi e prestazioni pubbliche e private appartenenti ad una molteplicità di aree.

In particolare, il Segretariato Sociale Professionale persegue le seguenti finalità:

- a) 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
- b) Offrire ascolto attento a tutte le persone in difficoltà, garantendo risposte che si caratterizzano per completezza, accessibilità, immediatezza, personalizzazione, obiettività, imparzialità e riservatezza;
- c) Uniformare l'erogazione dei servizi sociali sul territorio dei comuni di Abbiategrasso al fine di garantire standard omogenei di qualità ed efficienza dei servizi e delle prestazioni

## **B - DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Possono usufruire del servizio tutti i cittadini e i nuclei familiari residenti nel Comune di Calvignasco

## **C - MODALITA' DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

L'accesso al servizio avviene tramite il Servizio Sociale del comune, al quale i cittadini devono rivolgersi.

Spetterà al Servizio Sociale stabilire i criteri e gli aventi diritto all'erogazione dei servizi in base ai regolamenti in vigore.

L'attivazione del servizio di segretariato sociale è per un numero massimo di 4 ore a settimana, per un numero complessivo di 48 settimane annue, con orari e giorni definiti e concordati con il comune e secondo le esigenze di servizio.

## **D - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

### Segretariato sociale:

Il servizio essenziale di segretariato sociale, attraverso gli sportelli aperti, ha la funzione di rispondere all'esigenza primaria di:

- ascolto del cittadino, attraverso il colloquio diretto per la rilevazione dei bisogni;
- informazione e orientamento riferito ai servizi, agli interventi e alle risorse del territorio in rapporto al bisogno espresso;
- informazione sulle procedure per l'accesso ai servizi;
- messa in atto, in presenza di situazioni di fragilità sociale, di modalità di orientamento e di accompagnamento, affinché l'utente possa avvalersi di servizi e prestazioni;

### Servizio sociale professionale:

Il servizio sociale professionale è una modalità di lavoro che ha la finalità di permettere all'utente l'accesso ai servizi sociali offerti dal comune o dal Piano di zona e costituisce la fase propedeutica obbligatoria e metodo per l'attuazione di progetti ed interventi personalizzati.

Tale servizio è un'azione trasversale alle aree di bisogno individuate ed è, quindi, rivolto a tutte le aree di intervento sociale senza alcuna imitazione: famiglia, minori, anziani, immigrati, soggetti con problemi di dipendenza, disabili, senza dimora, poveri ect.

Le funzioni del servizio sociale professionale sono finalizzate a:

- lettura e alla decodificazione e della domanda
- presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale
- accompagnamento e all'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione
- Attivazione della rete istituzionale, e familiare dove necessario, al fine di implementare progetti in concertazione con servizi specialistici per utenti con problematiche psichiatriche, di dipendenza, e problematiche socio-abitative;
- Attivazione delle misure programmatiche a livello di ambito con applicazione secondo le linee guida ed i criteri
- Partecipazione al tavolo di coordinamento

## **E –ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio dovrà essere erogato a mezzo di personale avente profilo socio-assistenziale ed esperienza professionale specifica e qualificata nell'ambito del segretariato sociale.

Il servizio dovrà essere distribuito su dodici mensilità con un'articolazione settimanale ed oraria che consenta di presidiare il rapporto con gli utenti e il lavoro di rete con le organizzazioni del territorio e garantire l'erogazione delle prestazioni.

Le prestazioni di tipo socio-assistenziale dovranno essere rese per un monte ore stimato annuale in 192 ore al costo unitario di € 23,00 IVA esente, per complessive n. 48 settimane.

In tale costo unitario sono ricompresi i costi indiretti relativi ad eventuali oneri indiretti connessi alla gestione del servizio (coordinamento, spostamenti degli operatori, formazione etc...).

L'Amministrazione Comunale mette a disposizione presso la sede dei Servizi Sociali gli spazi per accogliere, ricevere e fare colloqui; nei limiti delle risorse disponibili potrà mettere a disposizione ulteriori strumenti di lavoro tra cui postazioni dotate di pc e telefono.

## **F – ADEMPIMENTI DEI SOGGETTI COINVOLTI**

### ***Adempimenti del COMUNE***

Al Comune spettano in generale le funzioni di indirizzo e controllo e in particolare:

- La programmazione, gli orientamenti generali del servizio e loro aspetti
- La verifica e il controllo sull'andamento generale del servizio
- La definizione dei livelli di integrazione con altri servizi
- L'identificazione dei bisogni assistenziali e la definizione dei programmi assistenziali predisposti a favore dei cittadini
- La programmazione e gestione delle risorse economiche
- La partecipazione alle iniziative in collaborazione con l'associazionismo, il volontariato, il privato sociale e le agenzie informali territoriali.

## ***Adempimenti dell'AZIENDA***

All'Azienda competono le seguenti attività:

- garantisce l'erogazione delle prestazioni dettagliate al punto D;
- produce e conserva in modo corretto, garantendo la massima riservatezza dei dati, la documentazione relativa al lavoro svolto al fine di agevolare la comunicazione fra i diversi operatori e servizi coinvolti, mantiene una memoria storica degli interventi effettuati e verifica l'efficacia delle azioni intraprese. A tal proposito, le parti danno atto che la documentazione relativa al servizio sarà raccolta in un archivio cartaceo presso la sede operativa de servizio.
- fornisce dati e rendicontazioni sull'attività del servizio periodicamente e ogni qual volta sia richiesto un aggiornamento dal comune
- individua un referente per le segnalazioni su disfunzioni del servizio e/o del personale impiegato.