

AREA SEGRETARIATO SOCIALE Azione n° 8	
TITOLO AZIONE	<p>Denominazione del SERVIZIO o dell'INTERVENTO: IL SEGRETARIATO SOCIALE SERVIZIO PER I SERVIZI LIVEAS</p>
OBIETTIVI	<p>Scopi del servizio/intervento: Il segretariato sociale ha il suo fondamento nella tutela dei diritti dell'uomo. Con il potenziamento e l'avvio del servizio nel distretto, si vuole favorire la diffusione accurata delle informazioni relative ai servizi offerti, nonché la facilitazione all'accesso degli stessi garantendo un utilizzo coordinato e qualificato della rete dei servizi e la consulenza, ai singoli e ai nuclei familiari e alla comunità nel suo insieme.</p> <p>Obiettivi operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promuovere l'acquisizione di competenze professionali, capacità operative e relazionali ed abilità di lettura del territorio; - Costruire un sistema distrettuale di rilevazione e diffusione delle informazioni sull'esistenza, sulla natura e sulle procedure necessarie per accedere ai servizi; - Facilitare al cittadino l'espletamento delle prassi e procedure per l'accesso ai servizi; - Smistare e/o segnalare le richieste dei cittadini ai servizi ed agli enti competenti; - Collaborare con i servizi sociali territoriali per fornire supporto di assistenza tecnico- amministrativa; - Svolgere: attività di osservazione sociale sulla situazione globale dei servizi presenti nella comunità; valutazione costante del loro funzionamento; individuazione delle carenze e delle relative cause; rilevazione dei bisogni emergenti nella zona in base alle richieste; - Effettuare analisi e sintesi qualitative e quantitative dei dati rilevati sulla situazione locale dei servizi nella sua globalità per contribuire al processo di programmazione ed organizzazione degli interventi; - Promuovere la partecipazione dei cittadini alla programmazione dei servizi sociali e socio - sanitari, come attivazione della comunità locale. - Sensibilizzare e diffondere buone prassi ed interventi in favore dei diritti dei cittadini per il benessere psico-sociale di soggetti attivi e non passivi; - Sviluppare reti sociali di supporto alle situazioni presentate dai soggetti <p>Popolazione target e stima quantitative sull'utenza prevista: destinatari del servizio sono da considerarsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - I cittadini ,senza discriminazione alcuna; - La comunità nel suo complesso; - I servizi e i relativi operatori, presenti nel territorio; - I rappresentanti dei gruppi informali e formali - Gli amministratori locali. <p>Rapporto fra bisogni, obiettivi, diritti sociali collegati all'azione: Dall'analisi dei bisogni emersi è evidente che il servizio offerto soddisfa il bisogno individuale e comunitario garantendo il rispetto dei diritti sociali.</p>

<p>STRATEGIA</p>	<p>Processo strategico che sarà implementato per raggiungere gli scopi formulati: Basandosi sul concetto che il sistema di Welfare deve rinnovarsi considerato che da “ State si sta trasformando in mix ossia “Sistema integrato degli interventi e servizi sociali”, la strategia che si intende perseguire è quella di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Migliorare il livello dei servizi ed aumentare il tasso di personalizzazione, attraverso un maggiore impegno teorico e metodologico nell’organizzazione e gestione dei servizi, nel rapporto con l’utenza, nell’azione promozionale, nei rapporti con la comunità per evidenziare e mettere in rete le forze positive presenti; - Sviluppare la partecipazione attiva del privato ed incrementare la sua integrazione con il pubblico in piani e programmi condivisi con enti, enti formativi di forza lavoro, imprese profit, imprese sociali, soggetti e/o nuclei di auto e mutuo aiuto; - Rendere funzionale e tempestivo il servizio dotandolo di una strumentazione tecnologico- amministrativa adeguata
<p>DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA’</p>	<p>Attività previste e processo di erogazione/ fruizione dei servizi e delle prestazioni: Attività di Front office per realizzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Informazioni e diffusione di notizie di carattere generale – Raccolta della domanda avanzata dal cittadino; – Istruttoria di istanze del cittadino per l’accesso ai servizi; – Accompagnamento e attivazione delle risorse esistenti per il soddisfacimento del bisogno espresso dal cittadino; <p>Attività di back office:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Monitoraggio e ricerca sulla realtà sociale locale; – Raccolta e diffusione dati sullo stato globale dei servizi; – Formulazione di “mappe“ di reti istituzionali e di risorse formali ed informali del territorio. <p>Il servizio affidato ad operatori, già nella dotazione organica dei comuni e riqualificati, sarà diretto alla gratuita e corretta informazione dell’intera comunità, nel rispetto delle pari opportunità, del diritto all’accettazione e all’accoglienza, della riservatezza e della privacy del cittadino.</p> <p>I tempi di attesa per l’accesso al servizio: Per le attività di front office:</p> <ul style="list-style-type: none"> - è previsto che il servizio sia reso in tempo reale <p>Per le attività di back office:</p> <ul style="list-style-type: none"> - è prevista che il servizio sia realizzato entro un minimo di sei giorni ad un massimo di trenta. <p>FASI: Il servizio svolge compiti di filtro per l’accertamento dei bisogni e di primo osservatorio sociale fornendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pubblicizzazione del servizio; • Rilevazione qualitativa e quantitativa dei Servizi presenti nel territorio; • Catalogazione dei dati rilevati; • Organizzazione interna degli interventi e delle prestazioni annuali e pluriennali realizzate dagli uffici di servizio sociale del distretto di riferimento; • Informazioni sui Servizi presenti nel territorio e i relativi criteri di accesso per la fruizione; • Raccolta della domanda; • Analisi qualitativa e quantitativa sulle istanze dei cittadini; • Istruttoria delle istanze per la fruizione dei servizi;

<p>TEMPISTICA</p>	<p>Stima dei tempi di attuazione dell'azione: Il progetto, che ha una durata triennale, sarà avviato entro sei mesi dall'approvazione del PdZ.</p> <p>SISTEMA CONTROLLO/MONITORAGGIO TEMPI Il monitoraggio sarà basato su un sistema controllo/qualità.</p> <p>TEMPI EROGAZIONE SERVIZIO Per le attività di front office: - è previsto che il servizio sia reso in tempo reale</p> <p>Per le attività di back office: - è previsto che il servizio sia realizzato da un minimo di due ad un massimo di trenta giorni.</p>
<p>DEFINIZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RISORSE</p>	<p>Rete di collaborazione fra servizi pubblici e del privato sociale, i soggetti coinvolti, le modalità di coinvolgimento e di partecipazione: La realizzazione del servizio prevede l'attivazione di una rete di collaborazione così composta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il servizio sociale professionale degli USS dei comuni, - tutti i servizi territoriali pubblici e privati; - soggetti, famiglie e comunità in genere <p>Struttura: La struttura organizzativa del segretariato sociale, necessariamente snella ed efficiente, è costituita da un nucleo centrale (focal Point vedi scheda progetto n.8) che raccorda e mette in rete gli Uffici di cittadinanza (segretariato sociale) ed i servizi sociali dei Comuni del distretto , nonché gli altri servizi territoriali.</p> <p>Risorse umane: Le risorse professionali sono costituite da personale dipendente dei comuni, appositamente riqualificato;</p> <p>Risorse strumentali: Le attrezzature hardware e software, l' impiantistica informatica e il materiale tecnico-amministrativo sono quelle indicate nella scheda progetto n.8, ;</p>
<p>COMUNICAZIONE</p>	<p>Attività di comunicazione interna ed esterna: COMUNICAZIONE INTERNA: sarà realizzata attraverso incontri, seminari formativi/informativi, conferenze di servizio, circolarità delle informazioni con i vari Uffici e servizi coinvolti, con gli operatori impegnati nel servizio, nonché la somministrazione di questionari di valutazione ed autovalutazione agli stessi. COMUNICAZIONE ESTERNA: sarà realizzata in tutto il distretto la pubblicizzazione del servizio tramite brochure, volantini, manifesti, carta dei servizi nonché utilizzo del sistema informatico.</p> <p>Modalità di coinvolgimento dei cittadini e degli utenti e strategie che saranno utilizzate: Si prevedono all'avvio del progetto momenti pubblici di informazione, nonché somministrazione di questionari di valutazione per misurare il grado di soddisfazione dei soggetti.</p> <p>Modalità di accesso: Il servizio, gratuito, sarà operativo cinque giorni la settimana su sette, di cui, tre giorni in orario antimeridiano e due giorni in orario pomeridiano.</p>
<p>BUDGET</p>	<p>Costo totale dell'azione: Risorse umane: a carico di ciascun comune del distretto Risorse strumentali: quelle già individuate nella scheda progetto n.8 Costo del progetto € 0,00</p>

<p>CONTROLLI E VALUTAZIONE</p>	<p>Valutazione dell'azione:</p> <p>La valutazione dell'azione avverrà sulla base degli indicatori previsti per ogni singolo obiettivo operativo, attraverso la somministrazione di schede di rilevazione, somministrate ex ante, in itinere ed ex post.</p> <p>Al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza si procederà a periodiche somministrazioni di questionari di rilevazione.</p> <p>Infine è prevista l'autovalutazione degli operati impiegati nel servizio.</p> <p>Soggetti e Professionalità coinvolte nella valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipe di monitoraggio; - Responsabili dei Servizi Sociali Comunali, - Responsabili degli Uffici di Servizio sociale dei singoli uffici; - operatori addetti al servizio; - Gruppo Piano
<p>IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI E DELLE RISPOSTE</p>	<p>Rischi di disservizio collegati all'azione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carente preparazione tecnica professionale degli operatori addetti al servizio; - Mancata integrazione tra le risorse del territorio; - Non circolarità delle informazioni <p>Risposte per la soluzione e la prevenzione dei rischi di disservizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formazione permanente del personale addetto; - Formazione territoriale al sistema di welfare community (vedi scheda progetto n.2). - Fornitura adeguata di strumenti e attrezzature tecnologiche e materiale tecnico-amministrativo adeguato