



COMUNE DI AVELLINO -PIANO DI ZONA AMBITO A/3
REGIONE CAMPANIA
Piazza del Popolo
Tel. 0825200266 - 0825200279 - 0825200280
Fax 0825200282-283-324
C.F. 00184530640
www.comune.avellino.it

REGOLAMENTO DEL SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE DEL COMUNE DI AVELLINO PIANO DI ZONA AMBITO A3

ART.1

ISTITUZIONE DEL SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE DI AMBITO

In conformità al quadro normativo definito dalla Legge 328/2000 e dalla Normativa Regionale vigente, e in attuazione del Piano Sociale Regionale, nonché del Piano di Zona 2009/2011 dell'Ambito territoriale A3, è istituito il **Segretariato Sociale Professionale del Comune di Avellino**, unico soggetto dell'ambito A3. Tale Segretariato Sociale è il servizio strumentale per la realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali del Comune di Avellino.

Il **Segretariato Sociale Professionale** è individuato come servizio essenziale, costituito da uno staff di operatori, definito in ragione della copertura del fabbisogno rilevato in virtù della normativa regionale di riferimento.

ART.2

ADOZIONE E APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO

Il Consiglio Comunale, con delibera n. 75 del 30/08/2012 approva il Regolamento di funzionamento del **Segretariato Sociale Professionale** per la realizzazione del sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali del Comune di Avellino.

ART.3

OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Nel presente Regolamento sono contenute norme dirette a disciplinare la composizione, le attribuzioni, l'organizzazione, le modalità di funzionamento e l'articolazione a livello territoriale del Segretariato Sociale Professionale.

ART.4



COMUNE DI AVELLINO -PIANO DI ZONA AMBITO A/3
REGIONE CAMPANIA
Piazza del Popolo
Tel. 0825200266 - 0825200279 - 0825200280
Fax 0825200282-283-324
C.F. 00184530640
www.comune.avellino.it

DEFINIZIONI

Ai fini dell'applicazione del presente Regolamento si assumono le seguenti definizioni:

- a) **Segretariato Sociale Professionale:** servizio essenziale individuato tra i livelli essenziali di assistenza (LIVEAS) dal Piano Sociale Regionale , con funzioni di sportello unico di accesso ai servizi e Porta Unitaria di Accesso (PUA) al sistema integrato socio-sanitario. È un servizio gratuito rivolto a tutti i cittadini, alle istituzioni e alla comunità locale nel suo complesso, per l'accesso ai servizi, per la gestione di informazioni in entrata e in uscita.
- b) **Coordinatore del Segretariato Sociale Professionale del Comune di Avellino - Ambito A3:** è il Coordinatore del Piano di Zona Ambito A3 coadiuvato dal Responsabile del Servizio Coordinamento Assistenti Sociali.

ART. 5

FINALITA' DEL SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE

Il Segretariato Sociale Professionale è un servizio gratuito, rivolto a tutti i cittadini, alle istituzioni e alla comunità per l'accesso ai servizi, per la gestione di informazioni in entrata e in uscita sulle risorse disponibili.

Il Segretariato Sociale Professionale costituisce la risposta istituzionale al diritto - bisogno di informazione sociale dei cittadini, per garantire a tutti pari opportunità di fruizione e completa accessibilità ai servizi e agli interventi.

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) Raccogliere e registrare la domanda sociale, in modo da contribuire a predisporre piattaforme conoscitive necessarie all'aggiornamento del Piano di Zona;
- c) Offrire ascolto attento a tutte le persone in difficoltà, garantendo risposte che si caratterizzano per completezza, accessibilità, immediatezza, personalizzazione, obiettività, imparzialità e riservatezza;
- d) Elaborare una mappa dei bisogni sulla quale modulare e razionalizzare l'offerta dei servizi.



COMUNE DI AVELLINO -PIANO DI ZONA AMBITO A/3
REGIONE CAMPANIA
Piazza del Popolo
Tel. 0825200266 - 0825200279 - 0825200280
Fax 0825200282-283-324
C.F. 00184530640
www.comune.avellino.it

ART.6

SEDE DEL SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE

Il Segretariato Sociale Professionale ha sede presso il Comune di Avellino - Ambito A3 - e si sviluppa e si articola in sportelli di ascolto dove un'assistente sociale garantisce il front-office per tre giorni a settimana. Tali sportelli sono collocati in locali facilmente accessibili al pubblico e precisamente presso la sede comunale - settore Politiche Sociali - 2° piano del Palazzo di Città.

ART.7

COMPOSIZIONE DEL SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE

Il Servizio di Segretariato Sociale Professionale - Ambito A3 -, i cui componenti sono dipendenti del comune di Avellino, è costituito da:

n. 4 Assistenti Sociali, dipendenti del Comune di Avellino, referenti per l'attivazione della PUA, secondo la normativa nazionale e regionale di riferimento.

ART.8

ORGANIZZAZIONE DEL SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE

L'organizzazione del Segretariato Sociale Professionale si articola in sportelli, istituiti presso la sede comunale gestiti dalle 4 assistenti sociali che svolgono anche il front-office con tutti gli enti di riferimento territoriale.

Nella funzionalità del servizio assume particolare importanza la comunicazione in rete tra gli sportelli, i front-office, l'Ufficio di Piano, e il Distretto Socio-Sanitario ASL, salvo apposita regolamentazione.

ART.9

FUNZIONI DEL SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE

Attraverso gli sportelli e i front-office, istituiti nel Comune di Avellino, il Segretariato Sociale Professionale - Ambito A3 - svolge le seguenti funzioni:

- 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;



COMUNE DI AVELLINO -PIANO DI ZONA AMBITO A/3
REGIONE CAMPANIA
Piazza del Popolo
Tel. 0825200266 - 0825200279 - 0825200280
Fax 0825200282-283-324
C.F. 00184530640
www.comune.avellino.it

- informazione sulle procedure per l'accesso ai servizi;
- invio delle istanze e relativa relazione socio-ambientale al Coordinatore del Piano di Zona - Ufficio di Ambito A3;
- raccolta di reclami riguardo ad eventuali disservizi, carenze o ostacoli sull'accesso ai servizi;

sono attività di back office:

- ascolto finalizzato alla lettura e decodifica della domanda presentata dall'utente;
- raccolta e diffusione dati ai servizi pubblici territoriali;
- mappatura delle reti istituzionali e delle risorse formali ed informali;
- monitoraggio e controllo dei flussi informativa interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre Istituzioni presenti sul territorio;
- predisposizione, in collaborazione con l'Ufficio di Piano, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dal Comune di Avellino;
- 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;
- attivazione del Servizio di Pronto Intervento Sociale in presenza di situazioni problematiche che richiedono interventi specifici e/o urgenti;
- input alla ottimizzazione e programmazione degli interventi di progettazione sociale con elaborazione di relazioni trimestrali da inoltrare al Coordinatore del Piano di Zona Ambito A3;
- analisi del grado di soddisfazione del cittadino ed elaborazione di una mappa dei bisogni sulla quale modulare e razionalizzare l'offerta dei servizi.

ART.10

RISORSE STRUMENTALI E FINANZIARIE

L'Amministrazione assicura le risorse strumentali e finanziarie occorrenti per il funzionamento del Segretariato Sociale Professionale - Ambito A3.

ART.11

COORDINATORE DEL SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE

Il Coordinatore del Segretariato Sociale Professionale individuato nel Coordinatore del Piano di Zona A3 coadiuvato dal Responsabile del Servizio Coordinamento Assistenti Sociali sovraintende a tutte le azioni necessarie per il buon funzionamento del servizio stesso e al corretto espletamento di tutte le funzioni e finalità previste nel presente Regolamento.



COMUNE DI AVELLINO -PIANO DI ZONA AMBITO A/3
REGIONE CAMPANIA
Piazza del Popolo
Tel. 0825200266 - 0825200279 - 0825200280
Fax 0825200282-283-324
C.F. 00184530640
www.comune.avellino.it

ART.12

MODIFICHE E/O INTEGRAZIONI

Ogni anno la Giunta Comunale definisce gli indirizzi, aggiorna eventualmente i criteri e determina gli importi minimi e massimi degli interventi e prestazioni agevolate previste al titolo 4 del “Regolamento per l’accesso alle prestazioni sociali agevolate, agli interventi e ai servizi sociali erogati dal comune di Avellino” approvato con atto di Consiglio Comunale n. 15 del 3/3/2008.

ART.13

ENTRATA IN VIGORE DEL REGOLAMENTO e CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

Il presente Regolamento entra in vigore dal giorno successivo alla sua approvazione da parte del C.C. ed è reso pubblico attraverso la sua pubblicazione sul sito web del Comune di Avellino.

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