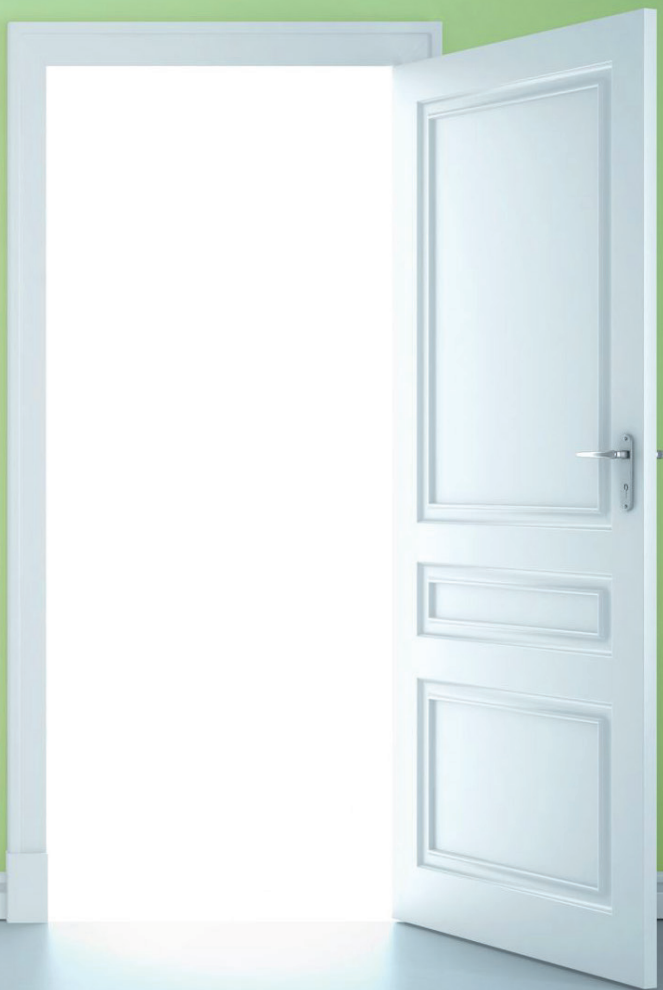




**COMUNE
DI RIETI**



*Assessorato
politiche
socio sanitarie*



CARTA DEI SERVIZI
UFFICIO di CITTADINANZA



PREMESSA

La Legge 328/2000 tra le prestazioni di livello essenziale che ogni ambito distrettuale deve garantire, con funzioni di “informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari”. Il Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001 – 2003 definisce il segretariato sociale, funzione tra le principali dell’Ufficio di Cittadinanza, come porta unitaria d’accesso, non solo al sistema di offerta pubblica, solidaristica e di auto-aiuto presente nel welfare locale, ma anche a quella privata, con il compito di fornire informazioni sui soggetti che erogano servizi a pagamento, sulle tariffe praticate e sulle caratteristiche dei servizi erogati. Il segretariato assume quindi un ruolo fondamentale nel garantire l’accesso al sistema integrato di interventi e servizi sociali come sistema articolato e complesso.

LE FUNZIONI DELL’UFFICIO DI CITTADINANZA

L’informazione e l’orientamento sono indispensabili per “evitare che le persone esauriscano le loro energie nel procedere per tentativi ed errori, nella ricerca di risposte adeguate ai loro bisogni”. Un punto unico di raccolta della domanda sociale, la personalizzazione delle risposte e l’analisi dei bisogni espliciti ed impliciti rappresentano un’importante filtro rispetto alla rete dei servizi. Dare indicazioni chiare, precise e aggiornate, entrare in relazione e offrire consulenza, aiutano la persona a trovare le soluzioni di cui necessita e ad essere maggiormente autonoma nel fronteggiare gli eventi problematici che la riguardano e, quando l’invio si rende necessario, l’utente è “accompagnato” in questo passaggio frutto di una valutazione collettiva. Inoltre il l’Ufficio di Cittadinanza può svolgere l’importante funzione di osservatorio e concorrere alla elaborazione dei piani di zona nonché di strategie di intervento dei singoli servizi, a condizione che sappia dotarsi e utilizzare puntualmente idonei strumenti di raccolta ed elaborazione dati.



PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

L'offerta del Servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e Servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. L'Ufficio di Cittadinanza si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti appartenenti a fasce deboli.

Imparzialità

Il comportamento dell'Ufficio di Cittadinanza nei confronti degli utenti è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di Legge. Nel caso di disfunzioni nell'erogazione delle prestazioni di servizio, l'Ufficio di Cittadinanza informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Partecipazione e informazione

L'Ufficio di Cittadinanza garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Viene garantita e promossa la partecipazione dei fruitori, nonché delle famiglie degli stessi, alla formazione dell'indirizzo, allo svolgimento e al controllo delle attività poste in essere dall'Ufficio di Cittadinanza. L'utente è parte attiva nella formulazione progetto d'intervento e ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 numero 241.

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.



Trasparenza

L'Ufficio di Cittadinanza promuove il confronto e la collaborazione con gli utenti e/o le famiglie degli stessi per la messa a punto e la piena attuazione nel tempo della presente Carta di Servizio, attraverso l'esame e la valutazione dei suggerimenti e dei reclami, la verifica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi, la discussione sui piani, proposte e progetti inerenti l'evoluzione del servizio per una sempre maggiore soddisfazione del cittadino.

Efficacia ed efficienza

L'Ufficio di Cittadinanza si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del Servizio adottando le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

DA CHE COSA È COSTITUITO L'UFFICIO DI CITTADINANZA

Il **front-office** fornisce informazioni a carattere generale, avvia procedimenti amministrativi specifici, coglie la necessità di decodificare il bisogno e attiva procedure d'urgenza. Front-office non significa solo accesso diretto ma anche contatto telefonico oppure via internet, le caratteristiche di queste tre modalità di incontro, con le dovute specificità, sono le stesse. **Facilità nel prendere contatto** nel caso dell'accesso diretto significa collocare gli uffici in una posizione raggiungibile e visibile, con orari sufficientemente lunghi e chiari; nel caso del sito web implica che sia composto in modo tale da permettere anche ai meno esperti di accedere alle informazioni principali; nel caso del contatto telefonico significa poter parlare con operatori preparati in tempi ragionevoli, in orari dedicati. **Attenzione alla persona** attraverso la cura degli ambienti, la strutturazione del sito web, il tipo di pubblicità. **Tempo sufficiente** per i colloqui e per le telefonate in modo da dare risposte chiare e corrette. Questi sono solo alcuni dei tratti salienti del primo contatto. **L'accoglienza di servizio** è un intervento breve e focale che si rende necessario quando il bisogno è complesso e deve essere decodificato, pertanto, all'informazione si aggiungono accoglienza e consulenza professionali. Attraverso il colloquio, si raccolgono i dati relativi alla persona, al contesto socio/organizzativo in cui vive, si delinea



lo scenario nel quale è emersa la domanda, per arrivare insieme ad elaborare soluzioni possibili. Può avere diversi possibili esiti: la costruzione di un percorso di risposta al bisogno che la persona realizzerà in autonomia, l'invio ad altri servizi e la conclusione dell'intervento.

UFFICIO DI CITTADINANZA: QUALI OPERATORI?

La capacità relazionale e la lettura sociale del bisogno, la conoscenza del territorio e delle normative in materia sociale e previdenziale, i metodi e le tecniche di cui il Servizio Sociale si è dotato, la capacità di lavorare in rete e in équipe, sono caratteristiche proprie dell'Assistente Sociale e necessarie in un Ufficio di Cittadinanza. Altrettanto indispensabile, considerando la crescente utenza immigrata, è la figura del mediatore culturale ma in assenza di tale professionalità è comunque importante la presenza di operatori preparati a garanzia di una comunicazione tra culture diverse.

L'INFORMAZIONE

Un ruolo fondamentale è quello dell'informazione nelle sue diverse declinazioni: la mappatura delle risorse del territorio deve essere puntuale e aggiornata per offrire un servizio di qualità; i dati relativi all'utenza devono essere sempre registrati per svolgere quella funzione di osservatorio tanto preziosa per la programmazione dei servizi; l'informazione deve poi essere in rete poiché è necessario che gli interventi non si sovrappongano e che alcune informazioni siano a disposizione di tutti per dare continuità al lavoro. Gli utenti stessi forniscono a volte indicazioni preziose su risorse del territorio sconosciute agli operatori.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso al Servizio avviene allo Sportello e può essere telefonico o personale, spontaneo o su invio dei/delle: scuole; parrocchie; organizzazioni non profit; altri organismi.

E' la fase durante la quale il Servizio viene in contatto con l'utente e prevede:

- accoglienza: l'assistente sociale incontra l'utente.
- presentazione del servizio e delle prestazioni che possono essere erogate.



L'accoglienza

- si forniscono informazioni generali sui vari percorsi e sulle modalità di funzionamento;
- si crea un clima di accoglienza: uno spazio fisico, relazione temporale per potersi esprimere e potersi attivare costruendo una relazione significativa;
- si facilita l'elaborazione ed il superamento delle diffidenze;
- si definisce l'area problematica espressa e assieme al richiedente si ridefinisce la richiesta e le possibilità di fronteggiamento con il Servizio;
- si definisce un'ipotesi di percorso.

METODOLOGIA

La relazione di aiuto

Gli interventi di Servizio Sociale si caratterizzano per la relazione di aiuto che si stabilisce tra operatore e cittadino, in una formula di accompagnamento, declinabile come:

- costruzione in itinere a partire da un ingaggio collaborativo con le persone,
- riconoscimento delle aree problematiche e delle risorse,
- definizione di un percorso che in quanto tale potrà modificarsi in itinere.

Il lavoro di rete

Il lavoro di Servizio Sociale richiede costantemente l'analisi e mappatura dei bisogni e delle risorse in un continuativo raccordo con e tra i Servizi, in particolare con i Servizi Sociali territoriali, i Servizi della Asl, le agenzie educative, ecc.

Strumenti

Gli strumenti sono:

- banca dati;
- scheda contatto;
- cartella utente.

inoltre, per lo svolgimento di attività specifiche vengono usati:

- strumenti per il reperimento di notizie;
- strumenti per la catalogazione dei dati emersi;
- strumenti per la divulgazione delle notizie.



VALUTAZIONI SULLA EFFICACIA DEI SERVIZI

Si prevede di realizzare un follow up annuale, contattando e coinvolgendo gli utenti che partecipano al Servizio nell' anno, per valutare il significato che l'incontro con il servizio ha avuto sulla evoluzione delle loro problematiche.

ORARI DI APERTURA DELLO SPORTELLO

Ricevimento: a Rieti in Piazza v. Emanuele II n. 1 – piano terra

Gli orari per il libero accesso e per fissare un appuntamento attraverso lo sportello telefonico verranno fissati con successivo provvedimento del Dirigente del Settore II. Sarà possibile entrare in contatto con il Servizio anche tramite l'indirizzo e-mail che verrà all'uopo predisposto.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

A chi rivolgersi:

Al Responsabile del Servizio.

Come farli pervenire:

Via mail, fax, lettera oppure agli sportelli del servizio informazioni.

Cosa succede

Se inviate in forma scritta, il servizio provvede a inviare un riscontro di avvenuta ricezione e di avvio iter di verifica. Per fatti gravi e importanti di disservizio, il responsabile del servizio, verificata la fondatezza, provvederà a rendere conto per scritto al segnalante dei provvedimenti decisi e attuati per risolvere il problema.

SICUREZZA E PRIVACY

La riservatezza delle notizie acquisite dal Segretariato Sociale è garantito dal segreto professionale degli operatori. Il trattamento dei dati personali avviene conformemente a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Dlgs. N. 196 del 30 giugno 2003). Ogni interessato viene immediatamente informato delle finalità e delle modalità del trattamento cui i suoi dati sono destinati, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i suoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, l'ambito di diffusione dei dati medesimi, i diritti di cui all'art. 7 del D.L. 196/03, gli estremi identificativi del titolare e del responsabile.

