



Comune di Cervia



Comune di Ravenna



Comune di Russi

GESTIONE SOCIALE ASSOCIATA

**CARTA DEI SERVIZI
DEGLI SPORTELLI SOCIALI**

INDICE

1. Premessa
2. Obiettivi e principi
3. I principi generali
4. Gli sportelli sociali sul territorio
5. Cosa sono
6. Cosa fanno
7. Gli orari e gli indirizzi delle sedi
8. Standard di qualità e impegni
9. Fattori e standard di qualità
10. Impegni per il mantenimento e il miglioramento
11. Reclami e segnalazioni

1. Premessa

Il Servizio Sociale Territoriale ha lo scopo di promuovere il benessere della comunità attraverso azioni di prevenzione, di promozione sociale e di accompagnamento delle persone nei momenti di fragilità per favorire l'autonomia e l'integrazione sociale.

Tale scopo si realizza attraverso un sistema di progetti finalizzati a garantire l'accesso al sistema integrato di interventi e servizi socio/sanitari.

Il lavoro di comunità svolto dal Servizio Sociale Territoriale consiste nella valorizzazione e nell'attivazione delle risorse di comunità (dalle associazioni presenti sul territorio, alle reti di vicinato, al rafforzamento delle risorse individuali degli utenti stessi) con l'obiettivo di favorire l'intercettazione dei bisogni, integrare le energie disponibili, dare risposta ai bisogni e alla fragilità, in modo da prevenire il rischio di scivolamento nel disagio sociale.

2. Obiettivi e principi

Questa Carta dei Servizi è dedicata agli Sportelli Sociali dei Comuni di Ravenna, Russi e Cervia, ovvero ai punti di accesso alla rete dei servizi sociali e socio-assistenziali sui territori dei Comuni della Gestione Associata.

Gli Sportelli Sociali svolgono in particolare le seguenti funzioni:

- accoglienza e prima risposta
- informazione e orientamento sui diritti, le opportunità sociali, i servizi e gli interventi del sistema locale
- informazioni sui bandi comunali attivi
- supporto e accompagnamento nella rete dei servizi
- accompagnamento dei cittadini verso percorsi di valutazione e presa in carico da parte del Servizio Sociale Professionale

La Carta dei Servizi deve essere quindi intesa come uno strumento aperto, partecipativo e dinamico.

È redatta in conformità alle disposizioni normative in materia. In particolare alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e ai Decreti Legislativi n. 286/1999, n. 150/2009, n.33/2013.

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è, per sua natura, uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

3. I Principi generali

Uguaglianza e imparzialità, pari opportunità e riservatezza

I servizi vengono garantiti con equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutte le persone senza distinzione di genere, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale, grado di istruzione e orientamento sessuale. E' garantita la riservatezza dei dati personali.

Continuità del servizio

E' garantita la continuità nell'erogazione dei servizi. Eventuali cambiamenti, variazioni o interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi saranno comunicate mediante gli organi di informazione locale, sito web del Comune e segnaletica negli uffici.

Partecipazione e trasparenza

Il Servizio Sociale promuove la partecipazione dei cittadini e delle cittadine al fine di migliorare la qualità dei servizi, attraverso strumenti che consentano di dare un riscontro sulle prestazioni erogate. Questo è possibile attraverso: suggerimenti, osservazioni e reclami.

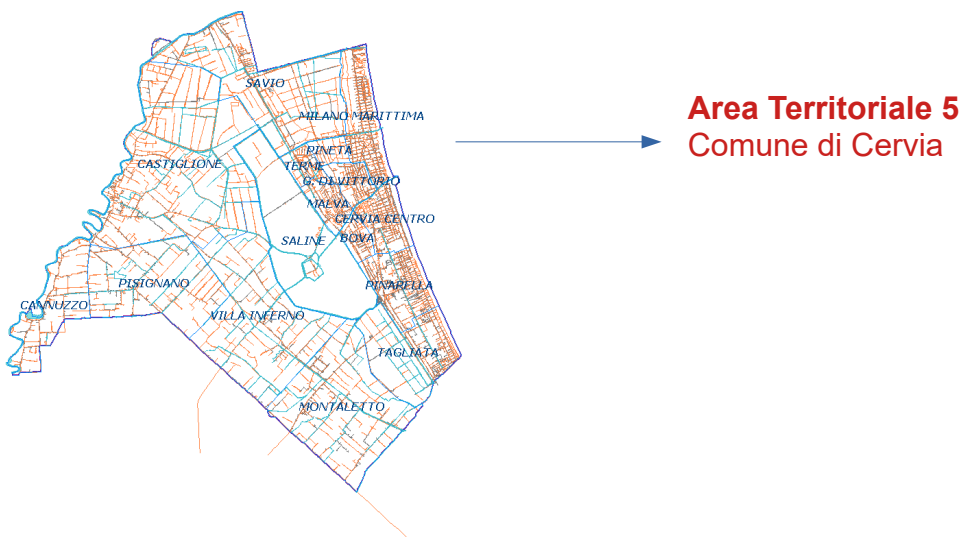
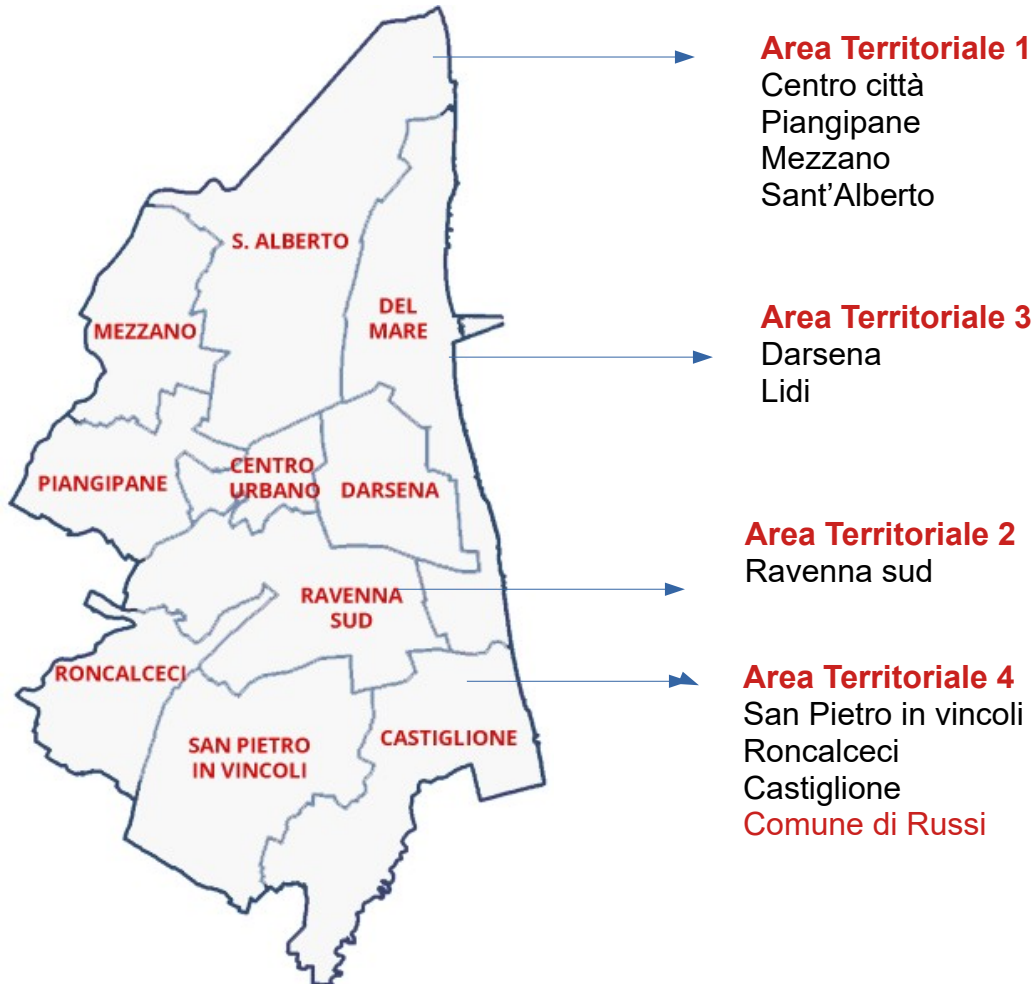
Efficacia ed efficienza

Il Servizio Sociale si impegna a perseguire un miglioramento continuo dei servizi al pubblico attraverso l'adozione di soluzioni innovative, sia dal punto di vista degli strumenti utilizzati che dal punto di vista organizzativo, compatibilmente con le risorse disponibili.

4. Gli Sportelli Sociali sul territorio

Cosa fanno

Gli sportelli sociali sono cinque e sono così distribuiti sul territorio



5. Gli Sportelli Sociali sul territorio

Cosa sono

Lo Sportello Sociale come porta unitaria di accesso

Lo Sportello Sociale rappresenta “la porta” di accesso ai servizi e alle opportunità offerte dal Servizio Sociale. Si configura come un modello di intervento ad uso della cittadinanza in conformità con la logica universalistica sottesa al nostro sistema di welfare. Lo Sportello Sociale offre infatti alle persone la garanzia di avere un luogo vicino dove reperire informazioni, dove un operatore/operatrice possa accompagnare con attenzione e motivazione le persone alla conoscenza dei servizi a cui è possibile accedere in relazione ai bisogni espressi. Nell’attività di informazione e orientamento si esplicano i diritti dei cittadini e delle cittadine di accedere al sistema secondo criteri di trasparenza ed equità nonché la capacità e il dovere delle Amministrazioni di riconoscere ed entrare in contatto con i bisogni reali e con le domande espresse.

Con lo Sportello Sociale le persone passano da un ruolo passivo di utenti ad una dimensione relazionale proattiva, che riconosce la capacità non solo di fruire di informazioni, ma di gestirle autonomamente.

Il welfare dell’accesso mette al centro la persona e la dimensione dell’ascolto dei bisogni e consente inoltre di recuperare, almeno parzialmente, le disuguaglianze nell’accesso sociale.

L’intero percorso di definizione del progetto personalizzato di presa in carico mira a stabilire con le famiglie una relazione d’aiuto che sia partecipata, continua nel tempo e trasparente. In particolare si intende favorire il processo di cambiamento nel percorso verso l’autonomia attraverso la stabilità degli operatori/operatrici di riferimento e la continuità delle azioni previste dal programma di intervento. L’accesso attraverso il segretariato sociale è l’inizio del percorso che le persone fanno nel sistema dei servizi, per questo è estremamente importante che i bisogni siano registrati correttamente e che, se necessario, attraverso lo sportello sociale, si dia avvio alla valutazione e all’eventuale e successiva presa in carico. I dati di registrazione dell’accesso devono, attraverso adeguati sistemi informatici, collegarsi alle informazioni relative alla valutazione, alla presa in carico e ai servizi e interventi erogati e costituire progressivamente i contenuti di una “cartella integrata”, che segua l’intero percorso delle persone nel sistema dei servizi.

Integrazione con altri Sportelli

E' fondamentale l'attivazione di un'azione di integrazione e coordinamento tra lo Sportello Sociale e gli altri punti informativi esistenti, spesso connotati da una specializzazione tematica.

Il sistema di accesso potrà essere alimentato, oltre che da contatti diretti dell'utente, anche da segnalazioni provenienti da altri sportelli tematici o da soggetti terzi. Questi soggetti, contribuendo alla funzione di "antenna" sul territorio, potranno indirizzare allo Sportello richieste a loro pervenute, che, per il livello di articolazione e complessità, necessitano di essere indirizzate attraverso il segretariato sociale verso sedi più pertinenti. Tale attività di segnalazione potrà contribuire a rafforzare il legame tra i diversi soggetti che all'interno della rete locale offrono servizi sociali e sanitari.

Presa in carico

La presa in carico del Servizio Sociale professionale richiede la messa in atto di interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, monitoraggio, attivazione di prestazioni sociali nonché di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici (centri per l'impiego, tutela della salute e istruzione) e privati (in particolare del privato sociale) del territorio. La presa in carico complessiva prevede, dunque, il coordinamento di più interventi contemporanei in modo da garantire una visione globale e olistica. Il modello proposto intende favorire la funzionalità del sistema dei servizi sociali che si basa, nelle sue linee essenziali, sulla capacità dell'operatore di attivare le risorse della persona, sulla capacità del sistema di organizzare, se necessario, una presa in carico intesa come definizione e programmazione di un processo di aiuto con e per le persone e la loro comunità sociale. Tale processo si traduce nella definizione di un progetto condiviso con le persone interessate, con lo scopo di promuoverne la partecipazione e le potenzialità.

6. Gli Sportelli Sociali sul territorio

Cosa fanno

Attività di front office consistente in

- accoglienza, informazioni, assistenza ed orientamento tesi ad agevolare il percorso delle persone all'interno della rete dei servizi indirizzando la domanda verso gli interventi che possono fornire una risposta adeguata
- consulenza, informazione, orientamento, indirizzo, e indicazioni sui servizi sociali e socio-sanitari presenti nel territorio e sulle relative modalità d'accesso
- ascolto, analisi, decodifica del bisogno
- informazione su tutti i servizi ed interventi offerti dal territorio (sociali, socio sanitari, ecc.) con i relativi criteri di accesso
- orientamento personalizzato rispetto al ventaglio delle opportunità concretamente attivabili con le risorse sociali presenti nel territorio
- accompagnamento all'avvio del percorso valutativo (per esempio fissando concretamente gli appuntamenti con l'Assistente Sociale attraverso un servizio condiviso di 'agenda')
- supporto nell'iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi (presa in carico "leggera")
- accompagnamento nella compilazione delle istanze con la relativa documentazione
- ricezione e prima istruttoria delle richieste dei servizi sociali e socio sanitari, presentate dalla persona o provenienti dalla rete formale
- raccordo costante e collaborazione con gli altri servizi territoriali
- raccolta della documentazione reddituale, sanitaria, e quant'altro occorrente per le procedure di attivazione dei servizi
- aiuto alla soluzione dei problemi che non necessitano della presa in carico
- raccolta domande per bandi vari

Attività di back office consistente in

- compilazione modulistica di servizio per la rilevazione di dati statistici
- produzione e custodia di documentazione inerenti gli utenti e i servizi/interventi attivati
- contatti con strutture, risorse, servizi
- inserimento dati nelle cartelle informatiche
- preparazione report
- gestione posta elettronica
- comunicazione interna finalizzata alla circolarità delle informazioni tra i vari uffici e servizi coinvolti (servizi sociali comunali, servizi sanitari, medici di medicina generale e pediatri di libera scelta, ecc.) e tra gli operatori impegnati nel servizio, realizzata attraverso incontri e predisposizione di comunicazioni, passaggio di informazioni, diario giornaliero

Inoltre svolge le seguenti attività:

- Interventi e servizi sociali di contrasto alla povertà estrema di cui all'art. 7 del Dlgs 147/2017 a valere sulla quota servizi del fondo povertà.
- Attività di informazione, consulenza, assistenza rivolto a utenti in condizione di povertà estrema, ai fini in primo luogo del rilascio della residenza alle persone senza fissa dimora, garantendo altresì il recapito e la distribuzione della posta.

7. Gli orari e gli indirizzi delle sedi

Tutti gli Sportelli Sociali di seguito elencati sono ad accesso libero. I tempi di attesa sono stimati in circa 40 minuti. Gli orari sono aggiornati a settembre 2024 e possono subire variazioni pertanto si consiglia di verificare sul sito istituzionale www.comune.ra.it

UFFICIO ACCOGLIENZA E FRONT OFFICE

SEDI	INDIRIZZO	ORARI	TELEFONO
Centro città	Via M. D'Azeglio 2	dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 giovedì dalle 15.00 alle 17.00	0544 - 482550 0544 - 482322 0544 - 482894

AREA TERRITORIALE 1

SEDI	INDIRIZZO	ORARI	TELEFONO
Centro città	Via Maggiore 122	lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 12.00 giovedì dalle 14.00 alle 17.00	0544 - 485520
Piangipane	P.zza XXII Giugno 6	lunedì dalle 9.00 alle 12.00	0544 - 485740
Mezzano	P.zza Repubblica 10	mercoledì dalle 9.00 alle 12.00	0544 - 485663
S. Alberto	Via Cavedone 37	giovedì dalle 9.00 alle 12.00	0544 - 485680

AREA TERRITORIALE 2

SEDI	INDIRIZZO	ORARI	TELEFONO
Ravenna Sud	Viale Berlinguer 11	lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 9.00 alle 12.00 giovedì dalle 15.00 alle 17.00	0544 - 485570

AREA TERRITORIALE 3

SEDI	INDIRIZZO	ORARI	TELEFONO
Darsena	Via Aquileia 13	lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 12.00 giovedì dalle 14.00 alle 17.00	0544 - 485620
Marina di Ravenna	Largo Walter Magnavacchi 5	mercoledì dalle 9.00 alle 12.00	0544 - 485620
Lido Adriano	Via Zancanaro 155 (Casa della Salute)	giovedì dalle 9.00 alle 12.00	0544 - 485620

AREA TERRITORIALE 4

SEDI	INDIRIZZO	ORARI	TELEFONO
Russi	Via Trieste 1	martedì, mercoledì dalle 9.00 alle 12.00 giovedì dalle 14.30 alle 17.30	0544 - 485850
S. P. in Vincoli	Via Pistocchi, 41/a	lunedì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00	0544 - 485762
Roncalceci	Via S. Babini 184	giovedì dalle 9.00 alle 12.00	0544 - 485701
Castiglione di Ravenna	Via Vittorio Veneto 21	mercoledì dalle 9.00 alle 12.00	0544 - 485721

AREA TERRITORIALE 5

SEDI	INDIRIZZO	ORARI	TELEFONO
Cervia	Viale Roma 33	dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 giovedì dalle 15.00 alle 17.00	0544 – 979378 0544 - 979380

8. Standard di qualità e impegni

La Carta dei Servizi degli sportelli sociali è un “patto” che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità. Il “patto” presuppone che a tutti i soggetti coinvolti, (operatori/operatrici e cittadini/cittadine) siano riconosciuti diritti e specifiche responsabilità.

Gli operatori/operatrici degli sportelli hanno il **DOVERE** di

- porsi nei confronti delle persone con cortesia, correttezza, riservatezza, professionalità, disponibilità, imparzialità e senza discriminazione alcuna
- garantire il buon funzionamento del servizio, nel rispetto di quanto indicato nella presente carta
- monitorare la qualità del servizio fornito nell’ottica del miglioramento continuo

Gli operatori/operatrici degli sportelli hanno il **DIRITTO** di

- richiedere alle persone tutte le informazioni necessarie ed utili per la corretta gestione delle pratiche e per il rilascio delle informazioni connesse

I cittadini/cittadine che usufruiscono degli sportelli hanno il **DOVERE** di

- porsi nei confronti degli operatori/operatrici con cortesia, correttezza e disponibilità
- essere precisi nel fornire tutta la documentazione richiesta e le informazioni connesse
- rispettare gli orari, le modalità di accesso e la fruizione dei servizi
- riconoscere e rispettare i diritti delle altre persone, in particolare di quelle in situazioni di difficoltà

I cittadini/cittadine che usufruiscono degli sportelli hanno il **DIRITTO** di

- ottenere dagli operatori/operatrici le informazioni necessarie per l’accesso ai servizi indicati e per l’inoltro delle pratiche connesse;
- rispetto della privacy in ordine a dati, informazioni e notizie fornite;
- verificare il rispetto degli standard previsti nella presente Carta dei servizi

- essere accolti/e con cortesia, correttezza, professionalità, disponibilità, imparzialità e senza discriminazione alcuna.

9. Fattori e standard di qualità

Nella tabella che segue sono indicati i principali fattori da cui dipende la qualità del servizio, gli indicatori con i quali è misurata ed i relativi standard di riferimento.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	LIVELLO DI QUALITA' ATTESO
diffusione delle informazioni	Pubblicazione della Carta dei Servizi nel sito internet del Comune Invio della Carta dei Servizi ai principali soggetti/Enti presenti sul territorio che operano a contatto con le persone interessate	invio al 100% dei soggetti/enti individuati

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	LIVELLO DI QUALITA' ATTESO
Orario di apertura al pubblico	Rispetto degli orari di apertura previsti nella Carta (previa verifica eventuali variazioni sul sito istituzionale)	100%

10. Impegni per il mantenimento e il miglioramento

Il principale impegno per la qualità e l'efficacia del servizio riguarda la professionalità e la continuità di lavoro del personale impiegato e l'omogeneità delle prassi operative. Riteniamo infatti che il livello di qualità di un servizio sia composto da diversi fattori e non possa mai essere disgiunto dalla qualità della prestazione professionale di chi lo eroga.

Con questa Carta, la rete degli Sportelli intende garantire la qualità della prestazione professionale delle proprie operatrici e operatori attraverso una sempre maggiore disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni dei cittadini.

In particolare, intende impegnarsi per:

- investire nella formazione e nella preparazione degli operatori che svolgono il ruolo delicato di informare, ma anche di "orientare" le persone;
- diffondere l'informazione del servizio anche garantendo l'aggiornamento del sito;
- monitorare e controllare costantemente la qualità del servizio erogato, anche attraverso modalità strutturate periodiche di rilevazione della soddisfazione delle persone che fruiscono del servizio

11. Reclami e segnalazioni

I reclami o le segnalazioni possono essere inoltrate:

- tramite **web**, dal link <https://comuni-chiamo.com/@ravenna>
- sul **sito** del Comune di Ravenna è presente una sezione dedicata alle segnalazioni dove è possibile trovare anche una breve guida di utilizzo <https://www.comune.ra.it/servizi/servizi-ai-cittadini/servizi-online/segnalazioni-online/>
- tramite smartphone o tablet scaricando gratuitamente l'**App** Comuni-chiamo dal proprio store di riferimento (app store o google play)
- in **forma verbale**, agli operatori degli sportelli
- in **forma scritta**, da inviare all'indirizzo di posta elettronica: accoglienzasociale@comune.ra.it oppure in posta tradizionale
Comune di Ravenna– Servizio Sociale Associato Via D'Azeglio 2– 48121 Ravenna

I reclami degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.