



**AZIENDA SPECIALE CONSORTILE
PER LA GESTIONE DELLE POLITICHE SOCIALI
NEI COMUNI DELL'AMBITO TERRITORIALE N. A1
Via Fontananuova - 83031 Ariano Irpino**

REGOLAMENTO

Organizzazione e funzionamento del segretariato Sociale ai sensi (articolo 24, comma 2 della L.R. 11/2007)

Premesso:

- Che con la legge 234 del 30/12/2021 sono stati approvati e ampliati la gamma dei livelli essenziali delle prestazioni sociali (LEPS) individuando gli ambiti territoriali sociali (ATS) quali dimensione territoriale in cui programmare e realizzare le attività utili al raggiungimento dei LEPS;
- Che con D.M.L.P.S. 229 del 30/12/2021 è stato approvato il piano per gli interventi dei servizi sociali di contrasto alla povertà per il triennio 2021/2023;
- Che con D.G.R. n. 414 del 27/07/2022 Piano Regionale della Campania per la lotta alla povertà 2021/2023;
- Che con D.G.R.C. 121 del 14/03/2023 è stato approvato il Piano Regionale non autosufficienti per le persone disabili 2022/2024;
- Che con D.G.R. n. 66 del 14/02/2023 è stato approvato il V Piano Sociale Regionale 2022/2024 che definisce gli indirizzi per la realizzazione del sistema di interventi e servizi da parte degli Ambiti territoriali;

Considerato:

- Che con nota prot. 0304596 del 14/06/2023 sono state trasmesse le indicazioni operative al fine di consentire agli Ambiti territoriali una programmazione organica dei servizi e degli interventi sociali e sociosanitari attraverso la presentazione della prima e seconda annualità dei Piani di Zona triennali in applicazione del V Piano Sociale Regionale 2022/2024;
- Che le indicazioni sopra richiamate richiedono nel rispetto dell'articolo 24 della Legge Regionale 11/2007 l'adozione di apposito regolamento disciplinante l'organizzazione

territoriale, il funzionamento del segretariato sociale e il legame con il sistema dei servizi territoriali;

Art. 1

Definizioni

Il segretariato per la dignità e la cittadinanza sociale è il punto unico d'accesso ai servizi.

L'ordinamento regionale incardina il Servizio di Segretariato Sociale, nel novero delle prestazioni sociali ascritte nei livelli essenziali delle prestazioni sociali (LEPS), così come definiti dalla legislazione dello Stato.

In ogni ambito territoriale è istituito un servizio di segretariato sociale per facilitare l'accesso dei cittadini al sistema locale dei servizi, fornire informazione, consulenza e rendere fruibili i percorsi di primo accesso al sistema delle prestazioni e degli interventi sociosanitari integrati.

I comuni definiscono, con apposito regolamento, in conformità delle indicazioni regionali e coerentemente con l'assetto dell'organizzazione territoriale, criteri, modalità e termini del funzionamento del segretariato sociale e dei collegamenti instaurati dallo stesso con i servizi territoriali.

Art. 2

Oggetto del regolamento

Il presente atto interviene a disciplinare finalità, attività, sistema organizzativo, attribuzioni, competenze e modalità di funzionamento del Servizio di Segretariato dei Punti sociali comunali e delle articolazioni territoriali funzionali degli sportelli del "Punto unico di accesso" (PUA).

Art. 3

Ruolo e funzioni del Segretariato Sociale

Il segretariato sociale è un servizio gratuito rivolto universalmente alla cittadinanza, alle istituzioni e alla comunità dell'Ambito territoriale A01.

La finalità del servizio è di orientare e facilitare l'accesso del cittadino al sistema locale dei servizi, fornendo informazioni, consulenza ed assistenza riguardo all'esigibilità del diritto da parte dei cittadini/utenti ai servizi di inclusione e di dignità sociale.

Il Segretariato sociale costituisce la risposta istituzionale di primo livello, front-office, rispetto al diritto-bisogno dei cittadini di ricevere adeguata informazione riguardo ai requisiti di accesso alle prestazioni essenziali universalmente garantite agli individui dalla Costituzione.

Nello specifico il Segretariato Sociale assolve alle seguenti funzioni:

- Attività di informazione e orientamento ai cittadini sui diritti, sui servizi e gli interventi del sistema locale sociale e sociosanitario e sulle opportunità inclusive e di partecipazione che la comunità locale esprime;
- Accoglienza ed ascolto;
- Raccolta della segnalazione, orientamento e gestione della domanda;
- Decodifica della domanda ed analisi dei bisogni espressi e non espressi;
- Attivazione degli altri referenti territoriali della rete formale dell'utente per eventuali approfondimenti della richiesta a garanzia di risposta da parte di un sistema integrato;
- Prima valutazione dei casi/risoluzione dei casi semplici;
- Avvio della segnalazione per la presa in carico delle situazioni complesse tramite l'attivazione dell'equipe multidisciplinare integrata ed integrazione con i servizi della rete territoriale;
- Attivazione di canali comunicativi con i MMG (medici di medicina generale) e i PLS (pediatra di libera scelta) per facilitare interventi integrati tra i servizi territoriali sociosanitari;
- Raccolta dei dati e delle informazioni utili all'orientamento della programmazione dell'offerta dei servizi;
- Aggiornamento della mappatura dei servizi e delle risorse sociali e sociosanitarie e disponibili nel territorio comunale (strutture, servizi e interventi);
- Monitoraggio e valutazione di esito dei processi avviati.

Art. 4

Competenze e mansioni

Il Servizio di Segretariato Sociale esercita le proprie competenze professionali presso gli sportelli del PUA attivi nel Distretto Sanitario di Ariano Irpino/presidi sanitari e nei Punti sociali presenti nelle sedi dei 29 Comuni dell'AmbitoA1.

Garantisce le funzioni fondamentali di informazione, consulenza, orientamento, accompagnamento e supporto ai cittadini per l'individuazione dei servizi più utili o necessari, per il disbrigo di formalità necessarie per l'accesso ai servizi, sia sociali che sociosanitari.

Il servizio di Segretariato sociale, che rappresenta il livello di base del sistema di welfare territoriale, risponde all'esigenza primaria dei cittadini di:

- Avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi;
- Conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio in cui vivono e che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e/o familiari nelle diverse fasi della vita;
- Ricevere consulenza e supporto per l'accesso ai servizi

Art. 5

Sedi ed organizzazione

Il Segretariato Sociale di Ambito è operativo nei Punti sociali di accesso locali operanti presso i Comuni associati dell'ambito territoriale A01.

Ciascun punto sociale locale di accesso è aperto al pubblico per almeno un giorno a settimana nel rispetto dell'orario di servizio pubblicizzato presso le sedi dei Comuni.

Il Servizio di Segretariato Sociale è operativo, inoltre presso il PUA del Distretto Sanitario di Ariano Irpino.

Le risorse professionali del Segretariato Sociale e del Servizio Sociale adottano il medesimo sistema informativo e la medesima procedura di accesso, monitoraggio e rendicontazione assicurando uniformità, tempestività, coesione ed efficacia delle risposte fornite alla cittadinanza.

Art. 6

Il Punto Unico di Accesso (PUA)

Il Punto Unico di Accesso PUA si colloca nell'ambito del "welfare d'accesso" di comunità, si pone come modello organizzativo finalizzato al benessere della persona, rispondendo ai bisogni dell'individuo quale LEPS.

Il PUA è il luogo dell'accoglienza sociale e sociosanitaria: punto di accesso "unitario" alla rete dei servizi e delle risorse territoriali e modalità organizzativa dei servizi di accoglienza e orientamento tra Ambito Territoriale e Distretto Sanitario dell'ASL di competenza.

Destinatari del PUA sono le singole persone e le famiglie residenti sul territorio che esprimono un bisogno sociale o sociosanitario, specialmente se in condizione di fragilità e vulnerabilità sociale e/o sanitaria.

È possibile rivolgersi al PUA in modo diretto, oppure attraverso altri mezzi di comunicazione (telefono, mail) indirizzando la richiesta di accesso al front office. Il PUA prende in esame anche le segnalazioni e le richieste di interventi in favore di soggetti fragili, presentate da MMG/PLS, Associazioni di volontariato, parrocchie e /o altri soggetti istituzionali o meno.

Ogni richiesta accolta presso il PUA si conclude con una valutazione e con la proposta di relativo percorso. Nel caso di richieste “semplici”, direttamente risolvibili, al PUA compete l’orientamento e/o l’invio ai servizi individuati al riguardo. Per le situazioni “complesse” si provvede ad avviare il percorso di presa in carico.

Sotto questo profilo risulta indispensabile consolidare il sistema integrato ed unico di accesso dei cittadini ai servizi sociosanitari territoriali.

Art. 7

Potenziamento e qualificazione dei servizi di accesso al sistema integrato dei servizi (PUA)

I servizi di accesso al sistema integrato territoriale dei servizi sociali richiedono il rafforzamento e qualificazione del servizio di segretariato sociale e del punto unitario di accesso (PUA), in cui il cittadino può trovare la possibilità di una analisi dei propri bisogni e un primo orientamento tra i diversi servizi e interventi dell’ambito.

Nel quadro di rafforzamento e qualificazione dei servizi di accesso al sistema integrato dei servizi sociali e sociosanitari saranno reclutate ulteriori risorse professionali, opportunamente formati, per la costituzione di equipe multiprofessionali, per la decodifica e presa in carico di bisogni complessi.

Le modalità operative e gestionali del punto unico di accesso, definite dal presente regolamento rispetta le indicazioni del piano nazionale degli interventi dei servizi sociali 2021-2023 scheda intervento 2.7.1.

Art. 8

Personale

Il personale del Segretario Sociale corrisponde ai profili professionali sociali previsti dalla normativa del settore. Lo stesso è in possesso dei titoli professionali, dell’esperienza necessaria allo svolgimento delle funzioni assegnate.

Art. 9

Responsabilità e norme comportamentali

Il personale assegnato al Servizio di Segretariato Sociale risponde della inosservanza delle disposizioni di legge vigenti e della normazione del settore.

Il personale è, altresì tenuto al rispetto dei codici deontologici, del presente regolamento e degli ulteriori atti regolamentari adottati dall’ente in quanto applicabili.

Il personale è tenuto ad adottare norme comportamentali improntate alla cortesia personale ed al pieno rispetto della dignità degli utenti e del restante personale.

Art. 10

Norme di rinvio

Per tutto quanto non previsto dal presente atto si rinvia alla legislazione vigente, nonché alle norme, disposizioni e regolamenti del settore emanate da Stato, Regione ed altre autorità competenti in quanto applicabili.

Art. 11

Termini temporali di efficacia.

Il presente regolamento ha efficacia per la durata della V triennalità del Piano di zona sociale 2022/2024, ovvero dalla pubblicazione del medesimo sul sito istituzionale dell'ente e fino alla data di conclusione della programmazione triennale di riferimento.