



Comune di Calolziocorte

PROVINCIA DI LECCO

IL SEGRETARIATO SOCIALE

4 – IL SEGRETARIATO SOCIALE

PRESENTAZIONE E OBIETTIVI

Il segretariato sociale è il servizio al quale possono rivolgersi le persone che desiderano:

- informazioni sui servizi sociali presenti nel nostro Comune e sulle possibilità di poterli utilizzare;
- verificare la possibilità di ottenere contributi economici o rimborsi per le spese sostenute dalla propria famiglia;
- fissare appuntamenti con le assistenti sociali per segnalare particolari problemi che le riguardano personalmente o che riguardano altri soggetti e delle quali sono venute a conoscenza.

I destinatari: a chi si rivolge

Il segretariato sociale si rivolge:

- a tutti i cittadini che vogliono avere informazioni sui servizi sociali comunali, sul loro funzionamento, sul loro costo, sul modo con cui il cittadino può richiederli;
- ☐ a tutti i cittadini che vogliono richiedere contributi per far fronte a particolari spese familiari (affitto, consumi energetici, spese per gli studi dei figli, assegni per maternità o per le famiglie numerose);
- ☐ a quanti vogliono segnalare una particolare situazione, propria o di altre persone, chiedendo un colloquio con l'assistente sociale.

ORGANIZZAZIONE

La sede e l'orario di funzionamento

L'ufficio del segretariato sociale si trova presso il municipio in piazza Vittorio Veneto n. 13. L'ufficio è aperto secondo le seguenti modalità:

- martedì, mercoledì e venerdì alla mattina dalle ore 10.00 alle 12.30;
- martedì e giovedì al pomeriggio dalle 14.30 alle 16.30.

L'ufficio può contare sulla presenza di due persone che sono competenti e disponibili ad ascoltare le domande, a fornire informazioni semplici e chiare, ad aiutare i cittadini nel fare la pratiche.

Gli operatori dell'ufficio sono inoltre disponibili in caso di particolari esigenze a ricevere la persone anche fuori orario di apertura (comunque all'interno della fascia oraria dalle 8.00 alle 17.00) con preavviso (per questa eventualità telefonare al numero 0341/639216 o 44).

CHE COSA OFFRE

Le attività

Il servizio offre attualmente la possibilità di:

1 - avere informazioni, ritirare i moduli, essere aiutati nella compilazione delle domande per presentare richiesta per ottenere le seguenti agevolazioni:

- ☐ assegno di maternità
- ☐ assegno per famiglie con tre figli minori
- ☐ contributo per spese affitto
- ☐ contributo per spese riscaldamento e contributo per le spese per i consumi energetici.

2 - essere aiutati nella compilazione e nella presentazione dell'autocertificazione ISEE necessaria per pagare di meno alcuni servizi

(l'assistenza domiciliare, il servizio trasporto, il servizio pasto a domicilio);

3 - la possibilità di ritirare i moduli e di avere informazioni sulle seguenti pratiche:

- tessera regionale di circolazione;
- pratiche per il riconoscimento dell'invalidità e per l'attribuzione dell'assegno di accompagnamento;

- agevolazioni per le tariffe telefoniche;
- contributi per l'acquisto della prima casa

4 - la possibilità di avere un appuntamento con le assistenti sociali che operano nel nostro territorio.

Gli impegni per la qualità

Il servizio vuole assicurare:

- cortesia, chiarezza e completezza nelle spiegazioni;
- pronta risposta al telefono;
- possibilità di avere tutte le informazioni necessarie qualunque sia l'operatore che risponde;
- disponibilità ad assecondare le esigenze delle persone fissando appuntamenti anche oltre i limiti dell'orario d'apertura.

CHE COSA CHIEDE

La collaborazione

Per una migliore funzionalità del servizio si chiedono le seguenti forme di collaborazione:

- disponibilità ad attese di breve durata;
- precisione e tempestività nel riportare la documentazione necessaria per la conclusione della pratica, perché in questo modo è più facile che la pratica si concluda positivamente ed in tempi più brevi.

FATTORI DI QUALITA', INDICATORI STANDARD DEL SERVIZIO DI SEGRETARATO SOCIALE

QUALITA DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'
Possibilità di flessibilità dell'orario per la presentazione delle pratiche Orari di apertura di ufficio: ➤ Martedì- mercoledì-venerdì ore 10.00 – 12.00 martedì-giovedì dalle ore 14.30-16.30 ➤ altri orari da concordare in base alle esigenze personali (fascia oraria 8.00-17.00) tempestività degli appuntamenti richiesti con le assistenti sociali.	➤ Numero di ore di apertura: 10 ore alla settimana ➤ Numero di ore eventualmente a disposizione ➤ N° di pratiche svolte su appuntamento ➤ numero di giorni di attesa	➤ 100% dei contatti ➤ 10 ore settimanali ➤ 100% di domande (non superiori al 30% di quelle complessive) ➤ non più di 7 giorni della richiesta
Facilitazione agli utenti al momento della presentazione delle pratiche ➤ ufficio aperto tutto l'anno ➤ implementazione degli orari di accesso all'ufficio in occasione di particolari bandi per finanziamenti ➤ disponibilità di moduli per la facilitazione della presentazione della domanda ➤ disponibilità del personale al supporto nella compilazione ➤ disponibilità di promemoria scritti inerenti ai documenti da presentare ➤ possibilità di avere accesso telefonico alle informazioni	➤ Giorni di apertura ➤ Numero di ore di aumento dell'apertura ➤ Numero di moduli disponibili per ogni contributo ➤ n° di pratiche compilate con supporto ➤ N° di promemoria disponibili ➤ numero di risposte agli accessi telefonici per le informazioni	➤ 4 giorni alla settimana per 52 settimane ➤ Fino al 20% ➤ 100% ➤ 100% delle richieste ➤ 100% ➤ almeno l'80%

QUALITA' DELLE RISORSE UMANE

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'
Formazione del personale ➤ Stabilità del personale	➤ Numero di persone 2	➤ 100%
Partecipazione del personale alle riunioni mensili di equipe del settore	➤ numero di riunioni	➤ 1 mensile
Modalità di relazioni con il pubblico ➤ Cortesia ➤ Approccio amichevole ➤ Correttezza e chiarezza nelle informazioni	➤ Percentuale di soddisfazione rilevata attraverso questionari ➤ Numero di domande sottoposte ad integrazione	➤ almeno 80% ➤ meno del 20%
Interscambiabilità nella raccolta delle pratiche	➤ 2 operatori	➤ 100%

QUALITA' DEGLI SPAZI

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'
Strutturazione ambiente interno ➤ suddivisione degli spazi	➤ n spazi dedicati alla raccolta delle pratiche	➤ 2
Proposte di forme di accoglienza differenziate	➤ numero di spazi dedicati a colloqui riservati	➤ 1
Strutturazione ambiente esterno ➤ facile accessibilità dall'esterno Presenza di personale disponibile ad indicazioni verbali sulla disposizione dell'ufficio	➤ numero di ore di presenza del personale	➤ tutto l'orario di apertura

