

COMUNE DI BARI
POC METRO 2014-2020 - AMBITO I - AZIONE I.3.1 – INTERVENTI DI
INCLUSIONE SOCIALE E CONTRASTO AL DEGRADO URBANO - PROGETTO
POC_BA_I.3.1.S DENOMINATO “SEGRETARIATO SOCIALE”

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La “Carta dei Servizi” esplicita le caratteristiche delle attività, gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell’efficacia dei servizi prestati, gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del cittadino.

Nella “Carta dei Servizi” si definiscono e rendono noti:

- i "principi fondamentali" ai quali ci si ispira nell’attività, le finalità generali e l’organizzazione del servizio;
- le modalità che regolano l’offerta del servizio (personale, funzionamento, accesso, destinatari);
- le tipologie delle prestazioni rivolte ai destinatari;
- gli standard, cioè i fattori/obiettivi quantitativi e qualitativi, ai quali dovranno tendere le attività con relativi indici e strumenti di rilevazione;
- le procedure di reclamo, cioè i mezzi messi a disposizione dei cittadini per segnalare i disservizi.

La Carta dei Servizi è a disposizione di chiunque la richieda presso le sedi del Servizio e presso il Comune di Bari.

1. Principi fondamentali (l. n. 328/2000; l.r. n. 19/2006 e successive modificazioni; regolamento regionale n. 4/2007 e successive modificazioni e integrazioni) ed obiettivi del servizio

Con la Carta dei Servizi l’impegno è quello di rendere più efficiente la attività del Segretariato Sociale è fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali quali:

- Uguaglianza

Il servizio deve essere erogato con modalità uguali per tutti, senza discriminazioni alcuna di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche;

- Imparzialità

Il servizio si impegna a soddisfare le esigenze del cittadino secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo, ove possibile, la regolare erogazione dei servizi che istituzionalmente gli competono e limitando il più possibile eventuali disagi dovuti a causa di interruzioni o disservizi;

- Efficienza

Si impegna inoltre a sensibilizzare i cittadini verso un migliore utilizzo dei servizi e si pone l’obiettivo di soddisfare il cittadino fruitore di servizi in tempi congrui alle necessità richieste;

- Partecipazione

Il cittadino può avanzare proposte e suggerimenti. Il servizio di Segretariato Sociale si impegna a soddisfare le legittime richieste per migliorare la qualità e la comunicazione fra cittadini e Amministrazione stessa. A questo proposito si impegna ad identificare, attuare ed incentivare concrete verifiche sul grado di soddisfazione dei cittadini.

Nell'erogazione di servizi è garantita la partecipazione e la collaborazione di tutti gli enti erogatori di prestazione socio-assistenziali.

2. Finalità generali del servizio

Il Servizio di Segretariato Sociale rientra tra quelli ritenuti essenziali dalla legislazione vigente ed è inquadrato come servizio di comunicazione istituzionale. Si configura come servizio che gestisce informazioni dettagliate e aggiornate sulle risorse sociali e sanitarie presenti sul territorio e sulle modalità tramite cui accedervi, si caratterizza per l'elevato grado di prossimità al cittadino e svolge il ruolo di "antenna sociale" nella rilevazione degli stati di bisogno e nella traduzione di essi in domande a cui poter fornire risposte adeguate. Il servizio di Segretariato Sociale opera in stretto collegamento e raccordo con gli sportelli della Porta Unica di Accesso (PUA) attivi presso i Distretti Socio-Sanitari che operano come sportello unico per l'accesso ai servizi socio-sanitari, e con lo sportello per l'integrazione socio-sanitaria culturale degli immigrati.

Gli obiettivi che con questo servizio si intendono raggiungere sono:

- Migliorare la qualità dell'informazione e facilitare la comunicazione fra i cittadini e le Istituzioni;
- Orientare in maniera più aderente l'offerta dei servizi sociali e sociosanitari ai bisogni dei cittadini;
- Ridurre il disagio prodotto da informazioni frammentarie e parcellizzate che rendono l'accesso ai servizi sociali e sanitari molto difficile soprattutto per le persone fragili;
- Verificare la congruenza tra i bisogni espressi e l'efficacia dei servizi erogati.

3. Organizzazione del servizio

La struttura organizzativa del servizio è costituita da:

- n. 1 Assistente Sociale con funzioni di Coordinamento del servizio;
- n. 5 sportelli di Segretariato Sociale dislocati presso i Municipi;
- n. 2 sportelli di Segretariato Sociale presso la Ripartizione Servizi alla Persona ovvero uno presso l'Ufficio di Piano e l'altro presso lo Sportello Sociale del Comune di Bari;
- n. 1 sportello di Segretariato Sociale "On the road";
- n. 1 sportello per l'informazione alla rete del Terzo Settore dell'offerta pubblica dei servizi del Welfare cittadino (per brevità "Sportello per gli Enti del Terzo Settore")
- sportelli tematici di efficacia trasversale attivabili presso la Ripartizione Servizi alla Persona in relazione alle esigenze dell'Ente.

4. Personale

Il personale coinvolto nel servizio di Segretariato Sociale è composto da:

- n. 1 Assistente Sociale con funzioni di Coordinamento del servizio;
- n. 13 Assistenti Sociali operanti presso gli sportelli cittadini;
- n. 5 Operatori amministrativi;
- n. 1 Operatore Contabile;
- n. 1 Operatore Informatico;
- n. 1 Operatore specializzato per la relazione sociale d'ambito.

5. Modalità di funzionamento ed accesso al servizio

Gli Assistenti Sociali impiegati sugli sportelli di Segretariato, garantiscono un efficiente servizio, organizzando il proprio lavoro su due livelli di operatività:

- Front office;
- Back office.

Il Front Office prevede l'interazione diretta con i cittadini e si caratterizza come servizio dedicato all'informazione e alla consulenza al singolo ed ai nuclei familiari, orientandoli in maniera precisa, aggiornata e rapida ai servizi presenti ed attivi sul territorio comunale. Sarà prevista, durante l'attività di Front Office, la presenza di giornate dedicate alla presentazione di nuovi bandi in favore di associazioni di volontariato ed Enti del Terzo Settore, al fine di garantire una divulgazione capillare della pubblica informazione.

Il Back office garantisce un corretto e puntuale funzionamento del servizio e si sviluppa in una serie di attività preparatorie e funzionali alle prestazioni frontali che saranno garantite a beneficio dei cittadini. Si concretizza nella definizione di procedure operative, il coordinamento interno ed esterno, tra gli sportelli di Segretariato Sociale ed il Servizio Sociale Professionale.

Al servizio di Segretariato Sociale si accede nei seguenti modi:

- Accesso diretto e telefonico allo sportello, negli orari di apertura del Front Office, secondo le modalità stabilite dal Municipio/Ripartizione e debitamente pubblicizzato attraverso i canali di comunicazione utilizzati;
- Accesso allo sportello tramite lo sportello decentrato "On the Road", allestito su un camper attrezzato;
- Accesso mediante e-mail;
- Accesso tramite APP;
- Accesso online allo sportello;
- Accesso alternativo e informale allo sportello.

6. Destinatari del servizio

I destinatari del servizio di Segretariato Sociale sono:

- Residenti nel territorio di Bari o temporaneamente presenti: minori e famiglie, adulti in difficoltà, persone con disabilità, persone anziane, immigrati;
- Servizi e operatori del Terzo Settore presenti sul territorio;
- Rappresentanti dei gruppi formali e informali;

7. Tipologia delle prestazioni

Il servizio di Segretariato Sociale garantisce ai destinatari le seguenti prestazioni:

- fornisce notizie ed informazioni sui servizi sociali e sociosanitari presenti sul territorio cittadino e nel distretto socio sanitario;
- ascolta i bisogni dei cittadini e li aiuta a scegliere il servizio più utile in relazione al bisogno manifestato;
- fornisce indicazioni sulle modalità di accesso ai servizi;
- aiuta i cittadini nella compilazione delle domande di accesso ai servizi o per la partecipazione ad avvisi pubblici;
- accoglie le domande di accesso ai servizi del cittadino;
- svolge attività di consulenza sia ai cittadini che alle Associazioni e agli Enti del Terzo Settore in merito ai servizi attivi sul territorio;
- attiva le risorse territoriali per il soddisfacimento dei bisogni espressi dai cittadini;
- è “antenna sociale” nella rilevazione degli stati di bisogno che emergono dalla società civile;
- fornisce informazioni ed orientamento ai servizi erogati dal Comune di Bari in ambito sociale e socio-sanitario mediante l’APP per smartphone “Bari aiuta” e mediante il numero unico cittadino 080 5777777;
- invia newsletter ad un’apposita mailing list di Enti del Terzo Settore ed Istituzioni in occasione di bandi, avvisi pubblici di manifestazione di interesse, attivazione di nuovi servizi o altre utili informazioni che l’Assessorato al Welfare intende diramare con capillarità;
- promozione delle attività del servizio e divulgazione delle stesse con la pubblicazione costante sui appositi profili social media di aggiornamenti e contenuti;
- raccoglie e diffonde dati sullo stato globale dei servizi;
- quantificazione i dati rilevati, gli interventi e le prestazioni realizzate;
- formula “mappe” di reti istituzionali e di risorse formali ed informali del territorio;
- organizza, aggiorna, raccorda e diffonde le informazioni attraverso banche dati.

Il processo di erogazione/fruizione dei servizi e delle prestazioni, finalizzate alla gratuita e corretta informazione dell’intera comunità, è proposto nel rispetto della riservatezza e della privacy del cittadino.

Il Servizio di Segretariato Sociale è un servizio essenziale garantito da professionisti Assistenti Sociali ed è gratuito.

8. Gestione del servizio

Il servizio di Segretariato Sociale è gestito per conto del Comune di Bari dal Raggruppamento temporaneo di Imprese costituito da: Elpendù Consorzio fra cooperative sociali (**Mandataria**) e dalle sue consorziate ovvero le Cooperative sociali Progetto Città, CAPS e da Meridia Consorzio di cooperative sociali (**Mandante**) e dalla consorziata Cooperativa Sociale GEA che si avvalgono di proprio personale qualificato dipendente e di collaborazioni esterne.

Le figure professionali impiegate complessivamente nel servizio sono :

- n. 1 Coordinatore del servizio;
- n. 13 Assistenti Sociali iscritti all'Albo professionale operanti presso gli sportelli cittadini per un monte ore settimanale tra le 6 e le 38 ore, concordato con la Stazione Appaltante;
- n. 5 Operatori amministrativi con esperienza relazionale e informatica per un monte ore settimanali variabile tra le 12 e 36 ore;
- n. 1 Operatore contabile, con Diploma di Scuola Superiore attinente all'area giuridico economico statistica e competenze informatiche e in materia di rendicontazione di fondi dell'Unione Europea, per n. 10 ore settimanali, operante presso la sede principale del servizio per complessive n. 1560 ore per l'intera durata del progetto;
- n. 1 Operatore Informatico esperto in progettazione e gestione sistemi informativi per complessive n. 300 ore per l'intera durata del progetto;
- n. 1 Operatore specializzato per l'elaborazione della relazione sociale d'ambito esperto in assistenza tecnica a enti pubblici e privati per complessive n. 3000 ore per l'intera durata del progetto.

Nel rapporto con l'interlocutore gli operatori suddetti devono assicurare un comportamento corretto e rispettoso, disposto all'ascolto e non lesivo della dignità del cittadino.

9. Modalità di informazione al cittadino

Il servizio si caratterizza per l'elevato grado di prossimità al cittadino, e si articola territorialmente in modo da garantire la massima fruibilità.

La pubblicizzazione del servizio è realizzata su tutto il territorio cittadino attraverso momenti pubblici di informazione, distribuzione di materiale stampato presso i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari territoriali, nonché attraverso l'utilizzo del sistema informatico e degli sportelli URP.

10. Privacy

Ogni richiesta da parte dei cittadini è trattata dal personale addetto nel rispetto della privacy personale, secondo le normative vigenti (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del GDPR - Regolamento UE 2016/679). I dati acquisiti, e ogni documentazione relativa, sono messi a disposizione solo del personale del servizio che è tenuto a garantire il segreto professionale e a utilizzarli solo nelle opportune sedi istituzionali.

11. Valutazione e verifica

La valutazione sul servizio, è svolta in itinere e periodicamente dall'Ufficio Centrale di Coordinamento e dagli Uffici decentrati di Segretariato Sociale al fine di verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio e i risultati conseguiti.

Gli strumenti di tale verifica sono i report prodotti dagli operatori del servizio.

Inoltre il servizio prevede un sistema di rilevazione periodica delle attività svolte e del loro gradimento da parte dei cittadini mediante somministrazione di questionari per la customer satisfaction in modalità user friendly, alla fine del servizio offerto, attraverso tablet connesso alla rete.

12. Monitoraggio delle attività

Il monitoraggio delle attività del servizio di Segretariato Sociale è effettuato attraverso un sistema di rilevazione:

- dei bisogni e delle risorse presenti sul territorio;
- della congruenza tra bisogni espressi ed esaustività delle risposte;
- rapporto tra domanda e offerta - numero delle segnalazioni e numero delle risposte;
- livello di soddisfazione dei cittadini attraverso la somministrazione di appositi questionari.

13. Indicatori di qualità e valutazione del servizio

Gli indicatori individuati per garantire la qualità del servizio di Segretariato Sociale sono:

- livello di evasione delle domande di informazione (rapporto tra le richieste evase e le richieste di informazioni pervenute nel periodo);
- livello di accompagnamento alle risorse/servizi del territorio (rapporto tra cittadini fruitori dei servizi richiesti e le richieste di accompagnamento/orientamento avanzate nel periodo);
- livello di elaborazione dei bisogni del territorio (rapporto tra le elaborazioni dei dati raccolti nel periodo per ciascuna area d'intervento e le elaborazioni previste nel periodo);
- livello di aggiornamento dei dati sull'offerta (rapporto tra gli aggiornamenti eseguiti e gli aggiornamenti previsti);
- livello di diffusione del servizio: rapporto tra i cittadini richiedenti il servizio e la popolazione residente nel territorio oggetto dell'indagine;
- livello di soddisfazione: rapporto tra cittadini completamente soddisfatti e cittadini fruitori del servizio.

Infine è prevista l'autovalutazione degli operatori impiegati nel servizio.

14. Procedure di reclamo

I destinatari diretti e indiretti del servizio possono presentare osservazioni, proposte e suggerimenti espressi, in forma orale e scritta, direttamente agli operatori o via telefono, fax, posta, e-mail.

La soddisfazione del cittadino viene costantemente monitorata attraverso la raccolta di reclami, apprezzamenti, suggerimenti sia verbali che telefonici che tramite compilazione di un apposito questionario che indica la qualità dell'erogazione delle prestazioni.