



**AMBITO TERRITORIALE N14 LEGGE 328/00**  
**Comune di Giugliano in Campania – ASL NA2 NORD**  
**Comune Capofila: Giugliano in Campania**

---

**REGOLAMENTO**  
**DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE**  
**DELL'AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N14**

(ex art. 24, comma 2, della L.R. 11/2007 e ss.mm.ii.)

Approvato dal Coordinamento Istituzionale dell'Ambito N14 con verbale n. 4 del 9.9.2013  
Approvato con Deliberazione Commissariale n. 34 del 12.9.2013. Dichiarazione di conformità del  
Piano Sociale di Zona 2013 – 2015 e di tutti gli atti, ivi compresi i Regolamenti, dalla Giunta  
Regionale della Campania con Decreto Dirigenziale n. 249 del 18/12/2015.  
Riproposto e approvato dal Coordinamento Istituzionale – Ambito N14 con verbali n. 4 del  
27.10.2016 e n. 5 dell'11.11.2016

In attuazione della Legge Quadro 328 dell'8 novembre 2000 (*“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*), pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 265 del 13 novembre 2000 e della Legge Regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 (*“Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della Legge 8 novembre 2000 n. 328”*), nonché delle linee di programmazione regionale, l'Ambito territoriale sociale N14, nella novella composizione, definita con Delibera di Giunta Regionale della Campania n. 320 del 3.7.2012, approva il seguente Regolamento

#### ART.1

##### ISTITUZIONE DEL SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE DI AMBITO

In conformità al quadro normativo definito dalla Legge 328/2000 e dalla Normativa Regionale vigente, e in attuazione del Piano Regionale delle Politiche Sociali in Campania, nonché del Piano di Zona dell'Ambito territoriale sociale N14 (di seguito *Ambito N14*), è istituito il Segretariato Sociale di Ambito, quale servizio strumentale dell'Ufficio di Piano per la realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali nell'Ambito N14.

Il Servizio di Segretariato Sociale di Ambito è individuato come livello essenziale assistenza e può essere erogato dagli Assistenti Sociali del Servizio sociale comunale e/o da uno staff di operatori (definito in ragione del fabbisogno rilevato) che opera presso un apposito sportello sito nella sede del Settore P.M. e Servizi al Cittadino del Comune Capofila.

Il servizio cura la promozione e la messa in rete delle risorse del territorio e confluisce nella Porta Unica di Accesso (P.U.A.) per le prestazioni sociali e sociosanitarie a gestione integrata e partecipata, dove opererà personale sociale e sanitario dei servizi pubblici.

#### ART.2

##### OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Nel presente Regolamento sono contenute norme dirette a disciplinare la composizione, le attribuzioni, l'organizzazione, le modalità di funzionamento e l'articolazione a livello territoriale del Segretariato Sociale di Ambito.

#### ART.3

##### DEFINIZIONI

Ai fini dell'applicazione del presente Regolamento si assumono le seguenti definizioni:

**Segretariato Sociale Professionale di Ambito:** servizio essenziale di Ambito individuato tra i livelli essenziali di assistenza (LIVEAS) dall'art. 5 della L.R. 11/07, con funzioni di sportello unico di accesso ai servizi e Porta Unitaria di Accesso (P.U.A.) al sistema integrato socio-sanitario, salvo il conferimento di specifiche unità di personale nominate dalla A.S.L. Può essere erogato dal Servizio Sociale comunale o eventualmente affidato in “esternalizzazione”.

È un servizio gratuito rivolto a tutti i cittadini, alle istituzioni e alla comunità locale nel suo complesso, per l'accesso ai servizi, per la gestione di informazioni in entrata e in uscita;

**Porta Unica di Accesso (P.U.A.):** funzione da attivare in ogni ambito territoriale in raccordo con i distretti sanitari, che garantisce l'accesso unitario al sistema integrato di servizi e di interventi previsti dal Piano di Zona.

#### ART. 4

##### FINALITÀ DEL SEGRETARIATO SOCIALE

Il Segretariato Sociale Professionale di Ambito è un servizio gratuito, rivolto a tutti i cittadini, alle istituzioni e alla comunità per l'accesso ai servizi, per la gestione di informazioni in entrata e in uscita sulle risorse disponibili nell'Ambito e per l'orientamento verso il sistema integrato dei servizi sociali.

Il Segretariato Sociale di Ambito costituisce la risposta istituzionale al diritto e al bisogno di informazione sociale dei cittadini, per garantire a tutti pari opportunità di fruizione e completa accessibilità ai servizi e agli interventi.

Si caratterizza dunque per l'elevata prossimità al cittadino ed è un'articolazione funzionale del Servizio sociale professionali (da cui può essere erogato), orientando il cittadino verso quest'ultimo quando il problema rilevato lo rende necessario.

Il Segretariato Sociale rappresenta, inoltre, un'articolazione della Porta Unitaria di Accesso al sistema dei servizi territoriali integrati socio - sanitari.

#### **ART. 5**

##### **ATTIVITÀ e FUNZIONI DEL SEGRETARIATO SOCIALE**

Il Segretariato Sociale garantisce la Porta Unica di Accesso e l'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari mediante attività di:

- Accoglienza, ascolto, filtro ed analisi della domanda dell'utente con decodifica del bisogno sociale;
- informazioni sull'offerta dei servizi e sulle procedure di accesso;
- orientamento e accompagnamento all'utilizzo dei servizi socio – assistenziali e delle risorse territoriali;
- segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi competenti e invio ai servizi sociali per la presa in carico;
- monitoraggio sociale in collaborazione con i servizi e con le forze sociali del territorio (da realizzarsi attraverso: l'individuazione di domande inesprese; la raccolta dati sui problemi, sulla domanda, sulle risposte erogate; le ricerche sul grado di soddisfazione degli utenti);
- promozione di scambi e confronti con enti e organizzazioni di cittadini;
- potenziamento della connessione ed integrazione tra i servizi e le risorse territoriali.
- elaborazione di strumenti condivisi dai soggetti istituzionali coinvolti negli interventi previsti dal Piano di Zona
- predisposizione dei piani individualizzati di intervento, in prima analisi della domanda
- istruttoria per le misure di contributo economico emergenziale e per la sottoscrizione di "Patti sociali" tra utente ed Ambito.

#### **ART. 6**

##### **SEDE DEL SEGRETARIATO SOCIALE**

Il Segretariato Sociale Professionale di Ambito ha sede presso il Settore P.M. e Servizi al Cittadino del Comune di Giugliano in Campania, nella sede di via Aniello Palumbo n° 2, piano 1°.

#### **ART.7**

##### **COMPOSIZIONE DEL SEGRETARIATO SOCIALE**

Il Servizio di Segretariato Sociale dell'Ambito N14 può essere erogato da professionisti in possesso dei titoli di: assistente sociale, psicologo, sociologo, pedagogo, tecnico dell'accoglienza sociale, mediatore culturale e altre figure professionali in grado di garantire competenze relazionali e conoscenza del territorio, per sostenere le funzioni di cui all'articolo 10.

#### **ART. 8**

##### **ORGANIZZAZIONE DEL SEGRETARIATO SOCIALE**

L'organizzazione essenziale del Segretariato Sociale Professionale di Ambito si articola in 1 *front-office*, istituito presso la sede del Settore P.M. e Servizi al Cittadino del Comune di Giugliano, a cui è assegnato personale dotato dei titoli indicati nel precedente art. 8, contrattualizzato direttamente con l'Ente oppure con un ente organismo del Terzo Settore a cui il servizio può essere affidato in regime di esternalizzazione.

Nella funzionalità del servizio assume particolare importanza la comunicazione in rete tra i front office, il Servizio Sociale Professionale, l'Ufficio di Piano, e il Distretto Socio-Sanitario ASL.

Il Servizio procede alle seguenti azioni:

- accoglienza e primo colloquio;
- elaborazione scheda di primo accesso;
- individuazione mappa delle reti istituzionali;
- individuazione mappa dei servizi attivati nel territorio dell'Ambito;
- redazione di una banca dati degli utenti.

Ogni documento prodotto dal Segretariato Sociale deve essere munito di apposito timbro dell'ufficio, della sigla del soggetto proponente e del visto del responsabile dell'ufficio.

#### **ART.9**

##### **RISORSE STRUMENTALI E FINANZIARIE**

Nelle forme e con le modalità stabilite nella progettazione di dettaglio del Piano di Zona Sociale, oltre che nelle deliberazioni del Coordinamento Istituzionale, l'Ufficio di Piano assicura le risorse strumentali e finanziarie occorrenti per il funzionamento del Segretariato Sociale Professionale di Ambito.

#### **ART.10**

##### **COORDINAMENTO DEL SEGRETARIATO SOCIALE**

Il Coordinatore/Responsabile del Segretariato Sociale Professionale di Ambito: garantisce il collegamento con l'Ufficio di Piano

- garantisce l'interfaccia con il Servizio Sociale Professionale quando il servizio non sia reso direttamente dagli Assistenti Sociali comunali
- garantisce l'attuazione delle direttive del Responsabile dell'Ufficio di Piano
- sovrintende a tutte le azioni necessarie per il buon funzionamento del servizio stesso
- organizza e coordina il lavoro degli operatori
- provvede all'attuazione della P.U.A.

#### **ART.11**

##### **RESPONSABILITÀ**

Ogni operatore del servizio deve conoscere il Piano di Zona Sociale, la progettazione esecutiva di tutto il piano di riferimento.

L'operatore deve riconoscere uno spazio riservato per l'archivio dei casi, nonché avvalersi di un calendario per gli incontri, per l'attivazione dei servizi e delle attività.

Gli operatori sono tenuti al rispetto delle norme previste nel presente Regolamento, nel Codice Civile, Penale e nelle leggi vigenti in materia socio-assistenziale.

#### **ART.12**

##### **ENTRATA IN VIGORE DEL REGOLAMENTO**

L'approvazione definitiva del presente Regolamento avviene, secondo le modalità e i termini stabiliti dalle vigenti disposizioni, con delibera dell'organo di governo del Comune di Giugliano in Campania ed entrerà in vigore con tale approvazione definitiva.

#### **ART. 13**

##### **DISPOSIZIONI FINALI**

Dalla data di entrata in vigore del presente Regolamento tutte le norme con esso incompatibili, eventualmente contenute in altri regolamenti adottati dal Coordinamento Istituzionale dell'Ambito Territoriale Sociale N14, sono da intendersi per abrogate.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento trovano applicazione le disposizioni contenute negli atti di programmazione concordati ed approvati dal Coordinamento Istituzionale e le disposizioni normative vigenti in materia, in quanto compatibili ed applicabili.

Il presente Regolamento verrà pubblicato all'Albo Pretorio del Comune di Giugliano e sul sito internet istituzionale dell'Ambito N14.