

**ASSOCIAZIONE  
“Protezione Sociale Italiana”**

**Promuove**

**PROGETTO PER LA REALIZZAZIONE  
DI UN  
SEGRETARIATO SOCIALE A RETE NAZIONALE  
PER SERVIZI DI SOCCORSO SOCIALE  
ALLA PERSONA**

## INDICE :

1- Premessa	Pag. 3
2- Progetto	Pag. 4
3- Attività e Figure Professionali	Pag. 5
4- Operatività	Pag. 6
4.1. Front Office	Pag. 6
4.2. Accoglienza	Pag. 6
4.3. Conclusione	Pag. 7
4.4. Luogo di svolgimento	Pag. 7

## I - PREMESSA

Nell'ambito delle azioni previste dalla legge 328/2000 e le successive leggi regionali attuative, volte ad assicurare ai cittadini livelli essenziali di assistenza tra i quali il "Segretariato Sociale", l'Associazione "Protezione Sociale Italiana" intende offrire, attraverso questo servizio, una risposta sempre efficace ed efficiente ai bisogni dei cittadini.

Il servizio di segretariato sociale, viene inquadrato come servizio di comunicazione istituzionale piuttosto che come servizio assistenziale.

L'Associazione (v. anche L.328 del 2000) si configura come una struttura che gestisce informazioni dettagliate, aggiornate e personalizzate sulle risorse sociali presenti nel territorio, e sulle procedure e modalità per accedervi e che risponde all'esigenza primaria dei cittadini di:

- a) avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi;
- b) conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio in cui vivono, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita.

Finalità del Segretariato sociale è quella di:

- 1) garantire il diritto all'informazione di tutti i cittadini, conformemente alla logica universalistica sottesa al nostro sistema di welfare, rispetto alle opportunità esistenti e all'offerta di servizi sociali, previdenziali e sociosanitari presenti sul territorio, gestiti dal pubblico, dal privato e dal privato sociale, alle procedure per accedervi ed alle relative normative;
- 2) costituire per la comunità locale una sede di riferimento presso la quale è possibile ottenere informazioni personalizzate in relazione a specifiche esigenze e, se necessario, aiuto affinché sia assicurato l'accesso alle risorse;
- 3) collaborare con i servizi e con le forze sociali del territorio nella rilevazione dei bisogni emergenti e nella verifica della funzionalità e rispondenza delle risorse alle necessità dell'utenza;
- 4) fornire agli amministratori pubblici il panorama aggiornato e documentato del rapporto qualitativo e quantitativo intercorrente tra bisogni e risorse nei settori considerati quale base conoscitiva utile all'attività di programmazione.
- 5) Le situazioni sono talora complesse e investono strutture, servizi, prestazioni diverse. Il servizio vuole essere, per le persone e per la comunità, un luogo privilegiato di riferimento dove le informazioni che sono gestite da enti diversi (Provincia - Comune - Municipio - ASL - Prefettura - Tribunale - Istituzioni private - ecc.) vengono ricomposte e riaggregate "su misura", cioè in base alle specifiche esigenze dell'individuo o di gruppi sociali definiti.

Caratteristica del servizio è, infatti, quella di considerare l'individuo nella sua globalità e di

affrontare le situazioni nella loro complessità così da evitargli innumerevoli spostamenti da un ufficio all'altro e informazioni per lo più prettamente burocratiche.

In presenza di persone più fragili o non in grado di utilizzare bene l'informazione, l'operatore del segretariato si attiverà per aiutarlo nella esatta individuazione e nelle modalità più idonee per consentire di beneficiare della prestazione richiesta. Tra le altre cose l'operatore fissare appuntamenti per conto del soggetto con il servizio più idoneo o verificherà la possibilità di effettuare – se necessario – il servizio a domicilio del richiedente. L'operatore inoltre fornirà informazioni ai cittadini in riferimento ad altre agenzie quando gli stessi non sono in grado di accedervi in via autonoma e, più in generale, favorirà l'accessibilità dei cittadini al servizio sociale fornendo supporto nell'espletamento degli iter amministrativi.

## II - PROGETTO

### CONTESTO SOCIALE

La grave crisi economica e sociale ha investito e sta investendo la maggior parte dei nuclei familiari e la maggioranza delle piccole e medie imprese. Tali soggetti si trovano a far fronte a situazioni di grave indebitamento che minacciano la stessa sopravvivenza. Secondo gli ultimi dati Istat più del 60% delle famiglie e delle piccole e medie imprese risulta sovraindebitato. Sono numerosi i casi passati alla cronaca di padri di famiglia e di imprenditori che si sono suicidati per l'impossibilità di far fronte ai debiti accumulati.

Questa situazione di grave crisi sta determinando una vera e propria emergenza sociale. In questo panorama il legislatore italiano è intervenuto mettendo in campo tutta una serie di iniziative e opportunità – tramite procedure giurisdizionali - per consentire alle persone - che si trovano in una situazione di grave crisi economica e sociale - di poter far fronte alla problematica in maniera adeguata, ripristinando il principio dell'equitas sociale e del favor debitoris.

La crisi economica oltre a produrre un progressivo sovraindebitamento dei nuclei familiari e delle piccole e medie imprese, ha determinato una domanda sempre più crescente di accesso ai cd ammortizzatori sociali. Domanda che risulta soddisfatta solo in parte. In questa situazione anche l'attuale sistema pensionistico italiano ha subito profonde modifiche e restrizioni che ne mettono in dubbio la sostenibilità nel lungo periodo non garantendo adeguati trattamenti assistenziali in favore di coloro i quali entrano solo oggi a far parte del mondo del lavoro.

In questa situazione di emergenza è necessario garantire alla collettività un servizio di soccorso sociale che si ponga come obiettivo la difesa del principio di equitas nel tessuto sociale ed economico italiano al fine di equilibrare tra le parti le sperequazioni derivanti dall'attuale crisi economica.

- Ecco allora che **l'Associazione** "Protezione Sociale Italiana" attraverso il "**Segretariato sociale**" si pone come obiettivo quello di mettere a disposizione le proprie competenze al fine di promuovere un progetto con profili istituzionali per ascoltare, informare e dare la dovuta assistenza a coloro che la necessitano sui seguenti servizi:

**1) Prevenzione usura e sovraindebitamento** - legge 3/2012 sulla composizione della Crisi da sovraindebitamento – in favore di soggetti che versano in situazioni di disagio originate da motivi economici o comunque riconducibili alla situazione di crisi economica;

**2) Educazione finanziaria e risparmio**

**3) Tutela del cittadino nella duplice veste di consumatore e contribuente**

**4) Ammortizzatori sociali/previdenza integrativa**

### **III – ATTIVITA' E FIGURE PROFESSIONALI**

Il servizio di Segretariato sociale si caratterizza per l'elevata prossimità al cittadino e si dota di "Antenne sociali", che fungono da sue "succursali", decentrate nei comuni dell'ambito territoriale.

I settori informativi dei quali si occupa il servizio sono: prevenzione usura e sovraindebitamento; tutela del risparmiatore investitore; tutela del contribuente; ammortizzatori sociali/previdenza integrativa

Il servizio non si sovrappone alle competenze informative delle singole istituzioni del territorio, né dei servizi informativi dei singoli settori, ecc..

- Il Segretariato Sociale promuovere l'esigibilità dei diritti di cittadinanza sociale agevolando l'accesso degli utenti ai servizi anche attraverso il diritto all'informazione e alla consulenza mediante l'attivazione di un'adeguata rete di accessi.
- Gli sportelli di Segretariato Sociale svolgono il compito di fornire informazioni accessibili, complete, immediate, personalizzate, obiettive, imparziali, riservate, sui servizi dell'area prima specificata;
- La prestazione potrà essere svolta anche dai soggetti firmatari del Protocollo d'Intesa – Professionisti con idonea formazione, nei singoli sportelli.

#### **L'attività del segretariato sociale si svolge in tre fasi:**

1. una prima fase di front office, con funzioni di informazione e primo orientamento;
2. una seconda fase, a carattere professionale, che consiste nei "colloqui professionali";
3. una terza fase che consiste in una valutazione definitiva e conclusione del caso.

#### **FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE**

Per poter Svolgere questo servizio in favore dell'utente, il segretariato sociale, prevede un'apertura di sede sul territorio Italiano.

In ogni sede di Segretariato sociale saranno presenti le seguenti figure professionali:

- 1) La figura dell'assistente sociale
- 2) figure professionali qualificate individuate anche tramite i soggetti firmatari di Protocolli d'Intesa per la realizzazione degli obiettivi suindicati.

Le figure professionali coinvolte avranno il compito di accogliere ed interpretare e valutare la domanda del cittadino. Per mantenere un buon livello di servizio sarà necessaria una formazione mirata e aggiornamento continuo.

## **IV - OPERATIVITA'**

Il servizio di segretariato si svolgerà attraverso le seguenti modalità:

- FRONT-OFFICE
- ACCOGLIENZA DI SERVIZIO
- CONCLUSIONE DEL SERVIZIO
- LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

### **FRONT OFFICE**

L'attività di front-office avrà i seguenti obiettivi:

- 1) fornire le informazioni generali e l'eventuale modulistica relativa alla soddisfazione delle richieste, nonché sulle modalità di accesso e attivazione delle relative procedure
- 2) individuare l'esatto bisogno del cittadino e orientarlo verso il servizio più idoneo alla soddisfazione della problematica evidenziata
- 3) riconoscere l'urgenza della richiesta.

### **ACCOGLIENZA DI SERVIZIO**

L'attività di accoglienza avrà i seguenti obiettivi:

- 1) colloquio individuale e raccolta dei documenti;
- 2) determinazione del quadro sociale ed economico del bisogno che ha generato la richiesta di accesso;
- 3) inquadramento della problematica ed orientamento verso il servizio professionale più idoneo alla soddisfazione del bisogno sociale;
- 4) L'incontro può concludersi con i seguenti esiti:
  - Indicazioni professionali
  - Accompagnamento
  - Chiusura

## **CONCLUSIONE DEL SERVIZIO**

L'incontro con l'utente può concludersi secondo le seguenti modalità:

- 1) **INDICAZIONI PROFESSIONALI:** le informazioni rese durante l'incontro sono idonee ad orientare l'utente verso il percorso più rapido ed efficace per la risoluzione della problematica evidenziata.
- 2) **ACCOMPAGNAMENTO:** dall'incontro e dai colloqui emerge la necessità di coinvolgere altre figure professionali pubbliche o private per soddisfare la richiesta.
- 3) **CHIUSURA:** il Cittadino interrompe il rapporto con il servizio.

## **LUOGO SVOLGIMENTO SERVIZIO**

Presso L'ufficio di Stradella (PV)

Via Mazzini n.5

Orari Ufficio: **MARTEDI'** dalle ore 15:00 alle ore 18:00 – **MERCOLEDI'** dalle ore 09:00 alle ore 12:00

Contatti: Tel e Fax 0382/1726063

Referente: Jessica Bonocore