



COMUNE di ORISTANO
Settore Servizi alla Persona e alla Cittadinanza
Ufficio Servizi Sociali

PROGETTO SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Settore **ASSISTENZA**
Attività **Supporto all'Ufficio Servizi Sociali**

1. DESCRIZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE

Oristano è un comune capoluogo della provincia omonima, situato nella Sardegna centro-occidentale, nella parte settentrionale della pianura del Campidano, nella regione detta Campidano di Oristano. Capoluogo di provincia dal 16 luglio 1974, la città ha una storia antica; di origine altomedievale, è stata a lungo capitale del Giudicato di Arborea. Oristano è situata nelle vicinanze della principale strada sarda, la SS 131, che scorre a est della città. Altri collegamenti stradali col territorio circostante sono garantiti dalla SS 388, dalla SS 292 e da varie strade provinciali. La città è attraversata dalla ferrovia Cagliari-Golfo Aranci nella sua parte est: in quest'area è situata la stazione di Oristano.

Il presente progetto si sviluppa in un contesto in cui la popolazione residente è di 30.723 abitanti, dato risultante dall'ultimo censimento relativo all'anno 2020. Il Comune di Oristano è costituito da una superficie di circa 85 kmq ove si concentra circa il 20% della popolazione della omonima provincia. Dal punto di vista morfologico il territorio comunale insiste su una superficie in gran parte pianeggiante, la città di Oristano rappresenta il polo gravitazionale della provincia grazie ad una localizzazione territoriale baricentrica e alla presenza di infrastrutture di rilievo quali: l'area industriale, il porto industriale attivo in particolare nella movimentazione di merci quali minerali, carbone e produzioni agricole. Il territorio è caratterizzato da una posizione strategica in Sardegna e nel Mediterraneo. A una distanza di 4 km a est dal centro urbano è situato l'Aeroporto di Oristano-Fenosu, chiuso al traffico. Inoltre nella Marina di Torregrande troviamo un porto turistico.

Gli interventi, a favore delle fasce più fragili della popolazione, vengono attuati dal Settore Servizi alla Persona e Cittadinanza del Comune di Oristano sia attraverso la prosecuzione di prestazioni sociali consolidate, sia proponendo attività sempre più mirate alle nuove esigenze,

anche in relazione al particolare frangente pandemico, nell'ottica dell'applicazione concreta del principio di sussidiarietà.

Il Settore si occupa, altresì, della programmazione in materia di assistenza e sicurezza sociale mediante la gestione ed il coordinamento delle attività e dei Servizi Sociali di propria competenza. L'azione di programmazione si integra con gli interventi del privato sociale. I programmi vengono definiti dal Settore stesso sulla base degli indirizzi forniti dall'Amministrazione al fine di garantire assistenza alle fasce deboli o socialmente disagiate e di prevenire problemi e situazioni di emergenza in ambito sociale.

Il Comune di Oristano è capofila del P.L.U.S. Distretto Sanitario di Oristano (Piano Locale Servizi alla Persona), che costituisce un soggetto territoriale introdotto all'interno della pianificazione delle politiche sociali e dell'erogazione dei servizi con l'approvazione della legge 328 del 2000 " Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e si connota come il nuovo livello di governo territoriale delle politiche e dei servizi sociali, al quale è richiesta una rilevante capacità progettuale e strategica in termini di indirizzo e orientamento, nonché di costruzione del consenso tra i molti attori coinvolti.

L'assistenza sociale si colloca all'interno del sistema di interventi erogati a favore delle persone bisognose; comprende una serie di attività finalizzate alla fornitura di prestazioni, normalmente gratuite, dirette all'eliminazione delle disuguaglianze economiche e sociali all'interno della società e volte a fornire assistenza a persone che versano in situazioni di bisogno (famiglie, bambini, anziani, immigrati, soggetti con problemi di dipendenza patologica, ecc.).

Il Servizio Sociale, attraverso un sistema integrato di interventi a favore delle persone in difficoltà, elabora progetti finalizzati alla prevenzione, riduzione ed eliminazione delle condizioni di bisogno e disagio.

Le aree d'intervento del Servizio Sociale sono molteplici, comprendono ad esempio l'assistenza a persone anziane non autosufficienti e a soggetti disabili, la presa in carico di minori sottoposti a provvedimenti di tutela da parte dell'Autorità Giudiziaria, percorsi di inclusione a favore di soggetti a rischio sociale, sostegno a famiglie multiproblematiche.

L'ente, in una scelta che privilegia strategie di risposta puntuali ed efficaci volte a dare riscontro alle istanze di assistenza inoltrate dai cittadini richiedenti, eroga le seguenti tipologie di intervento:

- Contributi economici (straordinari, assegno di maternità, assegno per il nucleo familiare, buoni spesa, Reddito di Libertà, sussidi previsti da normativa regionale di settore, rimborso canone di locazione);
- Assegnazione alloggi ERP e comunali;

- Abbattimento barriere architettoniche;
- Gestione procedimenti relativi ai Progetti di Inclusione Sociale;
- Gestione pratiche di integrazione retta per inserimenti in strutture residenziali e semi-residenziali di minori e adulti;
- S.E.T. (Servizio Educativo Territoriale);
- S.A.D. (Servizio di Assistenza Domiciliare);
- Servizio Sociale Professionale e Psicologico;
- Segretariato Sociale;
- Affidamento Familiare, Adozione Nazionale e Internazionale;
- Ludoteche per minori;
- Spazio Neutro;
- Sostegno alla genitorialità;
- Messa alla prova;
- Servizio Informacittà;
- Servizio di supporto e orientamento a favore di persone senza fissa dimora.

L'ufficio di Servizio Sociale è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00; sono previsti due rientri settimanali nelle giornate del martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Descrizione dei servizi specifici con dati statistici relativi al servizio.

Il numero complessivo di utenti in carico al Servizio Sociale, beneficiari delle diverse tipologie di intervento è di circa 3.400. A tale dato si aggiungono i cittadini che accedono al servizio di Segretariato Sociale per chiedere informazioni in merito alle risorse presenti nel territorio e ai criteri di accesso ai servizi forniti.

Associazioni o enti con cui si collabora nelle attività ordinarie del servizio.

E' frequente la collaborazione con le Associazioni di Volontariato con le quali è aperto un dialogo che permette di realizzare un'azione concreta e immediata di aiuto ai cittadini. Nel nostro territorio, le Associazioni di Volontariato che operano nel settore socioassistenziale, sono un'importante realtà che collabora e interagisce con il Servizio Sociale per fornire diversi aiuti e che, al tempo stesso, rappresenta un osservatorio privilegiato per la rilevazione dei bisogni emergenti. Tra le stesse si individuano le famiglie, le Scuole, Cooperative Sociali, Associazioni sportive, Caritas, Mensa della Carità.

Eventuali strutture presenti sul territorio riconducibili al servizio previsto (centri diurni, RSA, asili, ecc.).

Nel territorio di riferimento sono presenti strutture residenziali, semiresidenziali, asili nido comunali e privati, RSA, di volta in volta coinvolti laddove vi sia una richiesta di accesso da parte del cittadino o la valutazione di inserimento degli operatori del Servizio Sociale. Altre strutture presenti sono le ludoteche comunali e la rete scolastica territoriale.

Indicatori (situazione di partenza)

Indicatori di partenza riferiti ai servizi coinvolti:
Utenti Ufficio Servizi Sociali: circa 3.400
Tempistica dedicata al disbrigo delle pratiche di ogni utente: circa 30 minuti

DESTINATARI DEL PROGETTO

Destinatari sono:

- i cittadini che si rivolgono all'ufficio Servizi Sociali per ricevere informazioni sulle modalità di accesso ai servizi offerti e per fissare appuntamenti con gli operatori in merito a problematiche di tipo familiare, economico-lavorativo, abitativo e/o ad altre situazioni di emergenza.

Destinatari indiretti sono le famiglie degli utenti/cittadini che ricevono supporto per l'accesso ai servizi offerti dall'ente comunale.

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Obiettivo 1: Facilitare l'accesso dei cittadini al Servizio Sociale e l'espletamento delle pratiche

INDICATORE DI PARTENZA	SITUAZIONE DI ARRIVO/RISULTATO
n. di utenti che annualmente si rivolgono all'ufficio Servizi Sociali per ricevere informazioni in merito ai servizi esistenti: circa 600	Supporto delle attività d'ufficio dei Servizi Sociali attraverso l'attivazione di servizi di front office per affiancare l'utenza nella compilazione della modulistica e nell'orientamento informativo fra le varie opportunità di servizio. n. di utenti che annualmente si rivolgono all'ufficio Servizi Sociali perché venuti a conoscenza dei servizi offerti, anche attraverso attività di promozione: circa 700

Tempo dedicato al disbrigo di pratiche del singolo utente: circa 30 minuti	Attività di segreteria e archiviazione dei documenti amministrativi Velocizzare la risposta all'utenza, con una maggiore efficienza del sistema amministrativo. Tempo dedicato al disbrigo di pratiche del singolo utente: circa 20 minuti
----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Obiettivo 2: Migliorare la qualità dei servizi offerti dall'Ufficio Servizi Sociali

INDICATORE DI PARTENZA	SITUAZIONE DI ARRIVO/RISULTATO
Aggiornamento dell'archivio degli assistiti	Potenziamento dell'azione dell'ufficio Servizi Sociali nella gestione dell'attività amministrativa. Risposta garantita al 100% delle richieste presentate

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- circa 400 ore per facilitare l'accesso dei cittadini al Servizio Sociale e l'espletamento delle pratiche;
- circa 700 ore per migliorare la qualità dei servizi offerti dall'Ufficio Servizi Sociali.

COMPLESSO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI (*)

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE

AREA DI INTERVENTO	ATTIVITÀ	AZIONI
1. Agevolare l'accesso all'Ufficio Servizi Sociali e l'espletamento delle pratiche	1. Accoglienza degli utenti che accedono all'Ufficio Servizi Sociali	1. Supporto ai cittadini e agli utenti
	2. Realizzazione e diffusione di schede informative	
	3. Supporto nella compilazione di pratiche e domande di accesso ai servizi, anche online	
	4. Somministrazione di questionari di gradimento per il miglioramento del servizio	
	5. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati	2. Supporto nella gestione attività di back office
2. Migliorare la qualità dei servizi offerti dall'Ufficio Servizi Sociali	1. Accoglienza degli utenti	1. Supporto ai cittadini e agli utenti
	2. Orientamento nuovi utenti (fornire informazioni di base in merito al servizio)	

	1. Archiviazione cartacea delle singole pratiche nei faldoni	2. Gestione pratiche
	2. Verifica di report di rendicontazione	

TEMPI DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL PROGETTO

Obiettivo 1: Agevolare l'accesso all'Ufficio Servizi Sociali e l'espletamento delle pratiche

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1. Supporto ai cittadini e agli utenti												
1. Accoglienza degli utenti che accedono all'Ufficio Servizi Sociali	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Realizzazione e diffusione di schede informative	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Supporto nella compilazione di pratiche e domande di accesso ai servizi, anche online	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Somministrazione di questionari di gradimento per il miglioramento del servizio			X				X					X
Azione 2. Supporto nella gestione attività di back office												
1. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Obiettivo 2: Migliorare la qualità dei servizi offerti dall'Ufficio Servizi Sociali

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1. Supporto ai cittadini e agli utenti												
1. Accoglienza degli utenti	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Orientamento nuovi utenti (fornire informazioni di base in merito al servizio)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Azione 2. Gestione pratiche												
3. Archiviazione cartacea delle singole pratiche nei faldoni	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Produzione di report di rendicontazione	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

RUOLO ED ATTIVITÀ PREVISTE PER GLI OPERATORI VOLONTARI NELL'AMBITO DEL PROGETTO

Obiettivo 1: Agevolare l'accesso all'Ufficio Servizi Sociali e l'espletamento delle pratiche

ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Supporto ai cittadini e agli utenti	Nell'ambito del servizio di segretariato, il volontario svolgerà attività di supporto per la compilazione delle istanze, prima accoglienza presso in stretta collaborazione con i diversi operatori interessati. Fornirà supporto al personale amministrativo nell'istruttoria degli elementi necessari e propedeutici allo svolgimento delle successive fasi. Si occuperà di facilitare l'accesso agli uffici, fornirà le prime informazioni di base per l'accesso ai servizi, indirizzerà gli utenti a seconda della richiesta espressa.
2. Supporto nella gestione attività di back office	Il volontario, in supporto al personale, svolgerà le seguenti attività: - affiancamento nell'istruttoria delle pratiche burocratiche; - monitoraggio dei report schede rendicontazione dei vari servizi erogati.

Obiettivo 2: Migliorare la qualità dei servizi offerti dall'Ufficio Servizi Sociali

ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Supporto ai cittadini e agli utenti	Il volontario, in affiancamento al personale, svolgerà le seguenti attività: - accoglienza e orientamento utenti in base alle richieste.
2. Gestione pratiche	Il volontario, in affiancamento al personale, svolgerà le seguenti attività: - supporto nell'istruttoria delle pratiche burocratiche; - gestione di attività di back office; - analisi dei bisogni dei cittadini; - monitoraggio dei report di rendicontazione relativi ai servizi erogati.

RISORSE UMANE COMPLESSIVE NECESSARIE PER L'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
Responsabile del Servizio Sociale	Coordinamento e supervisione	Supporto all'utenza Coordinamento dell'attività

n. 1 amministrativo	OLP	Monitoraggio, supervisione e verifica dell'attività
n. 8 amministrativi	Gestione pratiche amministrative del settore Servizi Sociali Orientamento e informazioni all'utenza Facilitazione dell'accesso ai servizi	Supporto all'utenza Istruttoria delle pratiche Attività di segreteria

RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI NECESSARIE PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO

Obiettivo 1: Agevolare l'accesso all'Ufficio Servizi Sociali e l'espletamento delle pratiche

ATTIVITA' DI PROGETTO	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Supporto ai cittadini e agli utenti	Materiale di cancelleria	Materiali necessari a conservare e custodire la documentazione dei casi seguiti. Modulistica da consegnare al pubblico interessato all'accesso ai servizi
	Pc con connessione a Internet, stampante, telefono	Contatto con gli utenti e supporto per compilazione istanze
2. Supporto nella gestione attività di back office	Materiale di cancelleria	Supporto per istruttoria delle istanze Materiali necessari a conservare e custodire la documentazione
	Pc con connessione a Internet, stampante	Stampa della documentazione

Obiettivo 2: Migliorare la qualità dei servizi offerti dall'Ufficio Servizi Sociali

ATTIVITA' DI PROGETTO	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Supporto ai cittadini e agli utenti	Pc e software informatici specifici per i servizi sociali	Supporto per istruttoria delle pratiche
	Stampante	Stampa dei documenti
	Regolamenti e procedure (per autoformazione)	Informazione rispetto alle misure esistenti
	Questionari e documenti specifici per l'utenza che richiede di accedere ai servizi	Raccolta informazioni
	Telefono	Contatto con l'utenza
2. Gestione pratiche	Pc e software informatici specifici per i servizi sociali	Supporto nell'istruttoria delle pratiche

	Telefono	Contatto con l'utenza
	Stampante	Stampa dei documenti

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DEGLI OPERATORI VOLONTARI DURANTE IL PERIODO DI SERVIZIO:

È richiesta la flessibilità oraria e la tutela della privacy degli utenti.