

SCHEDA

2

Segretariato sociale

**Adulti
Anziani
Disabili
Minori e Famiglie**

Descrizione del servizio

Cos'è

Il Segretariato sociale è la prima fase di accoglienza del Servizio sociale professionale. Offre ascolto, informazioni e orientamento a tutti i cittadini sui servizi e sugli interventi sociali (socio-assistenziali, socio-educativi, socio-sanitari) erogati dal Comune e dalle organizzazioni pubbliche e private del territorio.

Attività svolta e servizi offerti

In un primo colloquio il cittadino esprime le proprie richieste e i propri bisogni. L'Assistente sociale ascolta, fa una prima lettura del bisogno, collabora con il cittadino nella ricerca delle opportunità utili ad affrontare le problematiche emerse fornendo informazioni sui servizi pubblici e privati del territorio.

L'Assistente sociale mette a disposizione del cittadino materiali informativi e la modulistica necessaria a richiedere i servizi.

In caso di necessità viene proposto al cittadino un ulteriore colloquio con un'Assistente sociale (vedi Scheda 3) per approfondire la lettura del bisogno ed elaborare un progetto di intervento mirato sulle specifiche necessità.

Dove si svolge

Servizio sociale

Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano

Comune di Gorgonzola

Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701220 – 02 95701222

02 95701223 – 02 95701233

servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

In che orari

Lunedì dalle 15.30 alle 17

Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30

Venerdì dalle 9.30 alle 11.30

A chi si rivolge

Tutti i cittadini.

Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani.

Accedere al servizio

Come

I cittadini si possono rivolgere direttamente al Segretariato sociale recandosi presso l'Ufficio delle Assistenti sociali negli orari indicati.

Dove

Servizio sociale
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano
Comune di Gorgonzola
Piazza Camillo Ripamonti, 1
Tel. 02 95701220 – 02 95701222
02 95701223 – 02 95701233
servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

Quando

Lunedì dalle 15.30 alle 17
Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30
Venerdì dalle 9.30 alle 11.30

Moduli da compilare

Nessuno.

Documenti richiesti

Nessuno.

Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

Qualità del servizio

Il Comune si impegna a garantire

Facilità di accesso al servizio

- La sede in cui si svolge il servizio è accessibile alle persone disabili.
- Il servizio è aperto non meno di 4 ore alla settimana.
- Il servizio prevede 2 aperture pomeridiane.
- Gli orari di apertura sono pubblicati almeno 4 volte all'anno sul periodico comunale.
- Gli orari di apertura sono pubblicati in modo permanente sul sito internet del Comune.

Professionalità degli operatori

- Il servizio è svolto da Assistenti sociali.
- Sono previste almeno 8 giornate di formazione/aggiornamento all'anno per ciascuna Assistente sociale.
- Annualmente viene definito un piano formativo per le Assistenti sociali.

Capacità di lettura della domanda sociale del territorio

Le Assistenti sociali raccolgono le informazioni in una scheda di Segretariato. L'analisi delle informazioni raccolte in forma aggregata fornisce un quadro della domanda sociale del territorio, utile a programmare i servizi e gli interventi.

Comfort e riservatezza dell'ambiente

- Sono previsti spazi riservati per i colloqui a tutela della privacy.
- È disponibile uno spazio per l'attesa opportunamente attrezzato.

Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.