

Il Servizio Sociale Professionale

Il Servizio Sociale Professionale ha il compito di garantire prestazioni e servizi che permettano di superare o ridimensionare criticità e condizioni di bisogno sociale della cittadinanza.

I Servizi Sociali Professionali prendono in carico l'utente e formulano un progetto personalizzato in base alle sue esigenze, operando con interventi immediati che migliorino da un lato uno stato di grave disagio e, dall'altro, siano efficaci sul piano della prevenzione. La figura dell'assistente sociale ricopre il ruolo di *case manager* ed è responsabile, insieme all'utente, alla sua famiglia e agli altri soggetti istituzionali eventualmente coinvolti, del progetto personalizzato messo a punto caso per caso. Si tratta di una figura professionale istituzionale che è responsabile tanto della elaborazione e realizzazione del progetto, quanto della qualità del servizio reso e della sua sostenibilità in termini di costi.

Simili funzioni non possono essere affidate a organizzazioni esterne rispetto alle istituzioni, quindi è essenziale che i Comuni in cui sono attivi i Servizi Sociali Professionali prevedano la figura dell'Assistente Sociale, definendone ruolo e competenze.

Tra i compiti dei Servizi Sociali Professionali rientrano, per esempio:

- gestione dei rapporti con il Ministero di Giustizia e il Tribunale;
- procedure di allontanamento di un figlio minore dal nucleo familiare;
- procedure di riconoscimento dell'idoneità per famiglie che effettuano richieste di affido o adozione;
- destinazione di soggetti fragili a strutture di tipo residenziale;
- iniziative nell'ambito dell'integrazione socio-sanitaria;
- partecipazione all'Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.).

Per svolgere le proprie funzioni, il Servizio Sociale Professionale si avvale di diversi strumenti, tra cui gli indicatori



ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), banche dati relative all'utenza, mappe relative ai servizi attivati nell'Ambito Territoriale di competenza e delle reti istituzionali, colloqui di primo livello, schede di accesso e uscita ai servizi e schede del progetto personalizzato.

Il Segretariato Sociale e le Antenne Sociali

Il Segretariato Sociale è un servizio che svolge una funzione di informazione e orientamento alla cittadinanza sulle prestazioni di cui l'utenza può usufruire e funge da filtro della domanda presentata. Si tratta di un servizio di ambito del Comune capofila e può appoggiarsi, quando necessario, alle Antenne Sociali, cioè a succursali presso i Comuni dell'Ambito Territoriale. Si caratterizza per l'immediata prossimità con gli utenti e, per questa peculiare vicinanza, rappresenta un punto di osservazione privilegiato dal quale monitorare le necessità e gli elementi di criticità dei cittadini; il Servizio di Segretariato Sociale può inoltre occuparsi anche direttamente della presa in carico dell'utente.

Le funzioni svolte nell'ambito di questo servizio sono dunque molteplici

e vanno dall'accoglienza e ascolto dell'utente, all'avvicinamento dei cittadini ai servizi proposti anche attraverso la pubblicizzazione dei servizi stessi, dal vaglio e selezione delle domande, all'invio ai servizi dell'Ambito, dalla raccolta di dati sulle problematiche che si riscontrano nella popolazione, alla definizione di una banca dati relativa agli utenti e all'implementazione di strumenti informatici nella gestione delle procedure, dall'attivazione di collaborazioni con altri enti e organizzazioni alla costruzione di strumenti comuni con le Asl, ecc. Per coprire la vasta area di competenza, il Servizio di Segretariato Sociale si avvale della collaborazione di diverse figure professionali, come assistenti sociali, psicologi, educatori, operatori informatici, mediatori culturali, assistenti sociali e operatori di strada.

La Porta Unitaria di Accesso (P.U.A.)

Quando si occupa anche della presa in carico dell'utente, il Servizio di Segretariato Sociale funge, per il cittadino, da Porta Unitaria di Accesso (P.U.A.) ai servizi sociali, sociosanitari e sanitari. La Porta Unitaria di Accesso è uno strumento strategico di raccordo tra le diverse aree di prestazioni messe a

Il Servizio Sociale Professionale

disposizione dell'utenza, fornisce un punto unico di accoglimento delle richieste dei cittadini e permette l'accesso unificato ai molteplici servizi previsti dal Piano Sociale di Zona. Si tratta di un servizio che va attivato in tutti gli ambiti distrettuali e può essere realizzato grazie alla collaborazione del personale dei Servizi Sociali Professionali e del Servizio di Segretariato Sociale con operatori che appartengono al distretto sanitario di riferimento. Una corretta organizzazione di questo innovativo servizio fa sì che la Porta Unica di Accesso possa accogliere, per l'Ambito di riferimento, le domande di servizi sociali e sanitari, le analisi, le sottoponga al servizio (sociale, socio-sanitario o sanitario) di competenza ed effettui la presa in carico dell'utente. L'attivazione della Porta Unica di Accesso facilita la creazione di percorsi di assistenza integrata e permette di superare, nel nome di una maggiore efficienza e completezza delle prestazioni erogate al cittadino, le tradizionali separazioni esistenti tra i vari settori dell'assistenza. La Porta Unica di Accesso nasce quindi dall'indispensabile collaborazione di Servizi Sociali, Servizi Sanitari e Servizio di Segreteria Sociale. Un possibile modello operativo basato sulla cooperazione dei diversi enti e figure professionali coinvolti potrebbe articolarsi come segue:

1. Parte generale: riguarda la raccolta delle informazioni generali (dati anagrafici, contesto socio-economico – con la segnalazione di eventuali indici ISEE – e socioambientale, la domanda sottoposta dall'utente ecc.); può essere espletata a cura del personale dei Servizi Sociali, dei Servizi Sanitari e del Servizio di Segretariato Sociale;

2. Parte sociale: è relativa alle informazioni sul nucleo familiare, sulle condizioni abitative, e in generale all'analisi del caso dal punto di vista sociale; è curata dagli Assistenti Sociali del Servizio Sociale Professionale;

3. Parte Sanitaria: a cura del personale del Servizio Sanitario, verte sull'analisi delle condizioni di salute e sull'analisi del caso dalla prospettiva sanitaria;

4. Parte sociosanitaria: si incentra sull'analisi del problema e sulla formulazione del progetto personalizzato per affrontarlo; questa fase può essere proficuamente affidata ai componenti dell'UVI o al case manager.

5. Esito del percorso personalizzato: a seconda di chi si è fatto carico della problematica e dell'utente, questa fase sarà gestita dal Servizio Sociale Professionale o dal Servizio Sanitario; l'esito deve essere in ogni caso comunicato al Servizio di Segretariato Sociale per l'attività di monitoraggio.

Qualità dei servizi e Carta dei Servizi

Per garantire un impegno costante di crescita qualitativa dei servizi offerti alla cittadinanza, e fare in modo che essi tengano adeguatamente conto della pluralità dei territori e della varietà di risorse e domande, è essenziale fare riferimento ai principi fondamentali che, in base a quanto stabilito nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994,

tutti i servizi pubblici sono chiamati a rispettare:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Professionalità
- Accessibilità
- Trasparenza

Su questi principi si fondano anche le Carte dei Servizi, intese non come semplici vademecum illustrativi dei servizi disponibili, ma come una vera e propria forma di patto tra enti della pubblica amministrazione, fornitori dei servizi, e gli utenti cui i servizi sono diretti, al fine di assicurare ai cittadini specifici livelli di qualità e prevedere sanzioni nel caso in cui tali livelli non vengano raggiunti. I comuni devono mettere a punto le Carte dei Servizi in quanto responsabili erogatori dei servizi sociali, procedendo in questa iniziativa in collaborazione con gli altri Enti coinvolti nell'offerta dei servizi. La Carta dei Servizi potrà specificare, per esempio, il genere di servizi previsti e i livelli essenziali di assistenza che intendono garantire, specificando le modalità con cui si punta al raggiungimento del livello qualitativo prefissato e le azioni intraprese per continuare a incrementare l'efficacia dell'assistenza. Non dovranno inoltre mancare le norme che stabiliscono le sanzioni per il mancato raggiungimento degli obiettivi qualitativi e la descrizione degli strumenti di cui può concretamente disporre il cittadino utente per tutelare la propria posizione.

CASO A(1): SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

Caso di Servizio di Segretariato Sociale **senza** accesso ai Servizi, perché questo compito è affidato ai Servizi Sociali Professionali, che lo svolgono nella propria sede; la sede del Servizio di Segretariato Sociale è presso il Comune Capofila

Compito	Attività	Figure Professionali consigliate	Figura responsabile	Coordinamento
Informazione sui Servizi forniti dall'Ambito e sui diritti dei cittadini/utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● Accoglienza dell'utente ● Promozione/pubblicizzazione dei servizi sociali, socio-sanitari, sanitari 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Orientamento ai servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascolto ● Valutazione della domanda ● Inoltro al servizio 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Vaglio della domanda	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascolto ● Valutazione della domanda ● Selezione della domanda 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Tutela degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● Definizione delle domande non esplicitate ● Creazione maggiore vicinanza di servizi e prestazioni ai cittadini ● Ricezione reclami relativi ai servizi fruiti dall'utenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada - Difensore Civico 	Coordinatore dell'Ufficio di Piano e/o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale
Controllo/monitoraggio delle problematiche e delle domande	<ul style="list-style-type: none"> ● Raccolta dati sulle problematiche, sulla domanda e sui servizi erogati ● Formulazione di metodi e strumenti comuni ● Informatizzazione di strumenti e procedure ● Costituzione banca dati ● Istituzione di collaborazione e confronto con altri enti e organizzazioni della cittadinanza 	<ul style="list-style-type: none"> - Operatore Informatico - Specialista in ricerca - Sociologo 	Coordinatore dell'Ufficio di Piano	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno

CASO A(1): ANTENNA SOCIALE

Caso di Antenna Sociale, sede decentrata del Servizio di Segretariato Sociale **senza** accesso ai Servizi, perché questo compito è affidato ai Servizi Sociali Professionali, che lo svolgono nella propria sede; la sede dell'Antenna Sociale è presso i Comuni dell'Ambito

Compito	Attività	Figure Professionali consigliate	Figura responsabile	Coordinamento
Informazione sui Servizi forniti dall'Ambito e sui diritti dei cittadini/utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● Accoglienza dell'utente ● Promozione/pubblicizzazione dei servizi sociali, socio-sanitari, sanitari 	<ul style="list-style-type: none"> – Assistente Sociale – Educatore – Mediatore Culturale – Psicologo – Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Orientamento ai servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascolto ● Valutazione della domanda ● Inoltro al servizio 	<ul style="list-style-type: none"> – Assistente Sociale – Educatore – Mediatore Culturale – Psicologo – Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Vaglio della domanda	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascolto ● Valutazione della domanda ● Selezione della domanda 	<ul style="list-style-type: none"> – Assistente Sociale – Educatore – Mediatore Culturale – Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Tutela degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● Definizione delle domande non esplicitate ● Creazione maggiore vicinanza di servizi e prestazioni ai cittadini ● Ricezione reclami relativi ai servizi fruiti dall'utenza 	<ul style="list-style-type: none"> – Assistente Sociale – Mediatore Culturale – Psicologo – Operatore di strada – Difensore Civico 	Coordinatore dell'Ufficio di Piano e/o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale
Controllo/monitoraggio delle problematiche e delle domande	<ul style="list-style-type: none"> ● Raccolta dati sulle problematiche, sulla domanda e sui servizi erogati ● Formulazione di metodi e strumenti comuni ● Informatizzazione di strumenti e procedure ● Costituzione banca dati ● Istituzione di collaborazione e confronto con altri enti e organizzazioni della cittadinanza 	<ul style="list-style-type: none"> – Operatore Informatico – Specialista in ricerca – Sociologo 	Coordinatore dell'Ufficio di Piano	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno

CASO A(2): SEGRETARIATO SOCIALE

Caso di Servizio di Segretariato Sociale **con accesso ai Servizi al suo interno**, anche se vi sono Servizi Sociali Professionali nel Comune. Sede del Servizio di Segretariato Sociale nel **Comune Capofila**.

Compito	Attività	Figure Professionali consigliate	Figura responsabile	Coordinamento
Informazione sui Servizi forniti dall'Ambito e sui diritti dei cittadini/utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● Accoglienza dell'utente ● Promozione/pubblicizzazione dei servizi sociali, socio-sanitari, sanitari 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Orientamento ai servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascolto ● Valutazione della domanda ● Inoltro al servizio 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Vaglio della domanda	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascolto ● Valutazione della domanda ● Selezione della domanda 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Tutela degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● Definizione delle domande non esplicitate ● Creazione maggiore vicinanza di servizi e prestazioni ai cittadini ● Ricezione reclami relativi ai servizi fruiti dall'utenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada - Difensore Civico 	Coordinatore dell'Ufficio di Piano e/o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale
Porta Unitaria di Accesso: Accesso ai servizi sociali Accesso ai servizi socio-sanitari Accesso ai servizi sanitari	<ul style="list-style-type: none"> ● Primo colloquio ● Effettuazione presa in carico ● Preparazione del caso per U.V.I. ● Gestione del caso ● Definizione procedure e strumenti condiziati ASL/Servizi Sociali 	<ul style="list-style-type: none"> - Psicologo - Assistente Sociale 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale
Controllo/monitoraggio delle problematiche e delle domande	<ul style="list-style-type: none"> ● Raccolta dati sulle problematiche, sulla domanda e sui servizi erogati ● Formulazione di metodi e strumenti comuni ● Informatizzazione di strumenti e procedure ● Costituzione banca dati ● Istituzione di collaborazione e confronto con altri enti e organizzazioni della cittadinanza 	<ul style="list-style-type: none"> - Operatore Informativo - Specialista in ricerca - Sociologo 	Coordinatore dell'Ufficio di Piano	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno

CASO A(2): ANTENNA SOCIALE

Caso di Antenna Sociale, sede decentrata del Servizio di Segretariato Sociale **con accesso ai Servizi al suo interno**, anche se vi sono Servizi Sociali Professionali nei Comuni dell'Ambito; la **sede** dell'Antenna Sociale è presso i **Comuni dell'Ambito**

Compito	Attività	Figure Professionali consigliate	Figura responsabile	Coordinamento
Informazione sui Servizi forniti dall'Ambito e sui diritti dei cittadini/utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● Accoglienza dell'utente ● Promozione/pubblicizzazione dei servizi sociali, sociosanitari, sanitari 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Orientamento ai servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascolto ● Valutazione della domanda ● Inoltro al servizio 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Vaglio della domanda	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascolto ● Valutazione della domanda ● Selezione della domanda 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Tutela degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● Definizione delle domande non esplicitate ● Creazione maggiore vicinanza di servizi e prestazioni ai cittadini ● Ricezione reclami relativi ai servizi fruiti dall'utenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada - Difensore Civico 	Coordinatore dell'Ufficio di Piano e/o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale
Porta Unitaria di Accesso: Accesso ai servizi sociali Accesso ai servizi sociosanitari Accesso ai servizi sanitari	<ul style="list-style-type: none"> ● Primo colloquio ● Effettuazione presa in carico ● Preparazione del caso per U.V.I. ● Gestione del caso ● Definizione procedure e strumenti condiziati ASL/Servizi Sociali 	<ul style="list-style-type: none"> - Psicologo - Assistente Sociale 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale
Controllo/monitoraggio delle problematiche e delle domande	<ul style="list-style-type: none"> ● Raccolta dati sulle problematiche, sulla domanda e sui servizi erogati ● Formulazione di metodi e strumenti comuni ● Informatizzazione di strumenti e procedure ● Costituzione banca dati ● Istituzione di collaborazione e confronto con altri enti e organizzazioni della cittadinanza 	<ul style="list-style-type: none"> - Operatore Informativo - Specialista in ricerca - Sociologo 	Coordinatore dell'Ufficio di Piano	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno

CASO B: SEGRETARIATO SOCIALE

Caso di Servizio di Segretariato Sociale **con accesso ai Servizi al suo interno**, poiché non vi sono i Servizi Sociali Professionali nel Comune.
Sede del Servizio di Segretariato Sociale **nel Comune Capofila**

Compito	Attività	Figure Professionali consigliate	Figura responsabile	Coordinamento
Informazione sui Servizi forniti dall'Ambito e sui diritti dei cittadini/utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● Accoglienza dell'utente ● Promozione/pubblicizzazione dei servizi sociali, socio-sanitari, sanitari 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Orientamento ai servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascolto ● Valutazione della domanda ● Inoltro al servizio 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Vaglio della domanda	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascolto ● Valutazione della domanda ● Selezione della domanda 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Tutela degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● Definizione delle domande non esplicitate ● Creazione maggiore vicinanza di servizi e prestazioni ai cittadini ● Ricezione reclami relativi ai servizi fruiti dall'utenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada - Difensore Civico 	Coordinatore dell'Ufficio di Piano e/o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale
Porta Unitaria di Accesso: Accesso ai servizi sociali Accesso ai servizi socio-sanitari Accesso ai servizi sanitari	<ul style="list-style-type: none"> ● Primo colloquio ● Effettuazione presa in carico ● Preparazione del caso per U.V.I. ● Gestione del caso ● Definizione procedure e strumenti condiziati ASL/Servizi Sociali 	<ul style="list-style-type: none"> - Psicologo - Assistente Sociale 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale
Controllo/monitoraggio delle problematiche e delle domande	<ul style="list-style-type: none"> ● Raccolta dati sulle problematiche, sulla domanda e sui servizi erogati ● Formulazione di metodi e strumenti comuni ● Informatizzazione di strumenti e procedure ● Costituzione banca dati ● Istituzione di collaborazione e confronto con altri enti e organizzazioni della cittadinanza 	<ul style="list-style-type: none"> - Operatore Informativo - Specialista in ricerca - Sociologo 	Coordinatore dell'Ufficio di Piano	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno

CASO (B): ANTENNA SOCIALE

Caso di Antenna Sociale, sede decentrata del Servizio di Segretariato Sociale **con accesso ai Servizi al suo interno**, perché nel Comune non vi sono i Servizi Sociali Professionali; la **sede** dell'Antenna Sociale è presso i **Comuni dell'Ambito**

Compito	Attività	Figure Professionali consigliate	Figura responsabile	Coordinamento
Informazione sui Servizi forniti dall'Ambito e sui diritti dei cittadini/utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● Accoglienza dell'utente ● Promozione/pubblicizzazione dei servizi sociali, sociosanitari, sanitari 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Orientamento ai servizi	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascolto ● Valutazione della domanda ● Inoltro al servizio 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Vaglio della domanda	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascolto ● Valutazione della domanda ● Selezione della domanda 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Educatore - Mediatore Culturale - Operatore di strada 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno
Tutela degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● Definizione delle domande non esplicitate ● Creazione maggiore vicinanza di servizi e prestazioni ai cittadini ● Ricezione reclami relativi ai servizi fruiti dall'utenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistente Sociale - Mediatore Culturale - Psicologo - Operatore di strada - Difensore Civico 	Coordinatore dell'Ufficio di Piano e/o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale
Porta Unitaria di Accesso: Accesso ai servizi sociali Accesso ai servizi sociosanitari Accesso ai servizi sanitari	<ul style="list-style-type: none"> ● Primo colloquio ● Effettuazione presa in carico ● Preparazione del caso per U.V.I. ● Gestione del caso ● Definizione procedure e strumenti condiziati ASL/Servizi Sociali 	<ul style="list-style-type: none"> - Psicologo - Assistente Sociale 	Dirigente o Coordinatore del Servizio Sociale Professionale	Nell'ambito dell'Ente Locale
Controllo/monitoraggio delle problematiche e delle domande	<ul style="list-style-type: none"> ● Raccolta dati sulle problematiche, sulla domanda e sui servizi erogati ● Formulazione di metodi e strumenti comuni ● Informatizzazione di strumenti e procedure ● Costituzione banca dati ● Istituzione di collaborazione e confronto con altri enti e organizzazioni della cittadinanza 	<ul style="list-style-type: none"> - Operatore Informativo - Specialista in ricerca - Sociologo 	Coordinatore dell'Ufficio di Piano	Nell'ambito dell'Ente Locale o affidato a un organismo esterno