



**Giornata di autoformazione PSZ NA 13
Piano di Sorrento 13/02/2009**

PIANO SOCIALE DI ZONA
*Penisola Sorrentina
e Isola di Capri*

*7[^] annualità finanziaria
2[^] annualità della 1[^] programmazione triennale
2007 - 2009*



Piano di Comunicazione Sociale

Presenza di forti strumenti operativi di partecipazione e coinvolgimento del personale

Piattaforma informatica documentale condivisa

Sistema di monitoraggio ed elaborazione dati in via di completa informatizzazione

Brand identity

Bacheche presso Enti partner

Pianificazione delle attività di comunicazione esterna ed interna

Media relations

Scarsa gestione brand identity

Carenza di Risorse Umane nel settore della comunicazione

Punti di debolezza

Punti di forza



Piano di Comunicazione Sociale

Sito web

Disponibilità degli Enti
comunalì

Opportunità

Alto numero dei servizi erogati

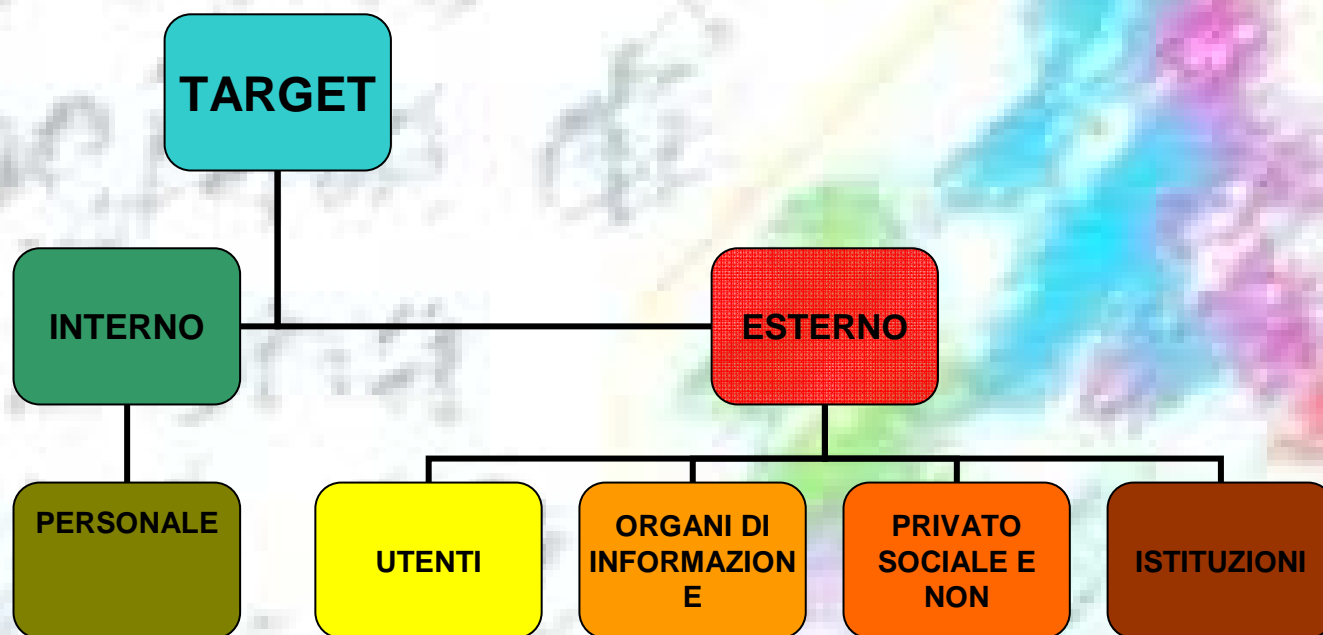
Scarso coinvolgimento operatori nelle attività di
comunicazione

Incertezza nella relazione con gli URP dei
Comuni dell'A.T.

Minacce



Piano di Comunicazione Sociale





Piano di Comunicazione Sociale

Garantire un'informazione diffusa, accessibile e chiara per favorire la conoscenza, l'accesso e la trasparenza relativamente alle attività e ai servizi erogati;

Aumentare l'identità e la visibilità del Piano presso tutti i target, sia esterni che interni;

Migliorare la qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate;

Promuovere all'interno dell'organizzazione la cultura della comunicazione;



Piano di Comunicazione Sociale

Garantire un'informazione diffusa, accessibile e chiara per favorire la conoscenza, l'accesso e la trasparenza relativamente alle attività e ai servizi erogati:

SITO INTERNET

NEWSLETTER

CD-ROM e DVD

MATERIALE INFORMATIVO

Creare una forte immagine istituzionale:

MEDIA RELATION

HOUSE ORGAN

EVENTI

BILANCIO SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI

Creare un'identità visiva coordinata:

MANUALE DI CORPORATE IDENTITY

Migliorare la qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate:

NETWORK DEI REFERENTI DELLA COMUNICAZIONE

SPORTELLO ONLINE

SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI



www.pszna13.it



cerca...

[CHI SIAMO](#) [LE SEDI](#) [CONTATTI](#)

Notizie flash

Sono aperte fino al 28 febbraio p.v. le iscrizioni al corso di formazione al volontariato organizzato dall'Unitre della Penisola Sorrentina in



MENU PRINCIPALE

[HOME](#)

[NEWS](#)

[EVENTI](#)

[SERVIZI](#)

[PROGETTI](#)

[DICONO DI NOI](#)

[WEB LINK](#)

[PHOTO GALLERY](#)

AREE DI INTERVENTO

1° AREA - FAMIGLIA, INFANZIA, ADOLESCENZA E GIOVANI - DIPENDENZE, CARCERE, VITTIME DELLA TRATTA, PROSTITUZIONE E TURISMO SOCIALE

2° AREA - PERSONE ANZIANE

Sei qui: [Home](#)





www.pszna13.it

AREE DI INTERVENTO

1° AREA - FAMIGLIA, INFANZIA, ADOLESCENZA E GIOVANI - DIPENDENZE, CARCERE, VITTIME DELLA TRATTA, PROSTITUZIONE E TURISMO SOCIALE

2° AREA - PERSONE ANZIANE

3° AREA - PERSONE DIVERSAMENTE ABILI

4° AREA - EMERGENZE SOCIALI

5° AREA - UFFICI SERVIZI SOCIALI

AREA PROGETTI SPECIALI E FUND RAISING

AREA SISTEMA INFORMATIVO SERVIZI SOCIALI E VALUTAZIONE

RISORSE

MODULI

DOCUMENTI

NORMATIVA

REGOLAMENTI

BANDI DI GARA

STUDI E RICERCHE

AMMINISTRAZIONE

TAVOLO DI CONCERTAZIONE

TAVOLO DI CONCERTAZIONE



Piano Sociale di Zona - Ambito Territoriale Napoli Tredici

Presentazione del Piano Sociale di Zona Napoli Tredici

Il **Piano Sociale di Zona Ambito Territoriale Napoli Tredici** è lo strumento fondamentale per definire e costruire il sistema integrato di interventi e servizi sociali così come previsto dalla "Legge Quadro per la Realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali - L. 328/00", recepita dalla Regione Campania con la "Legge Regionale per la Dignità e la Cittadinanza Sociale. Attuazione della Legge 8 Novembre 2000, n. 328 - L. R. 11/07": un sistema che metta in relazione i vari soggetti operanti sul territorio, istituzionali e non, con l'obiettivo di sviluppare e qualificare i servizi sociali per renderli flessibili, omogenei ed adeguati ai bisogni della popolazione.

I Comuni associati programmano il sistema dell'offerta di servizi al cittadino in campo sociale e, in collaborazione con le Asl, integrano la programmazione sociale con quella sanitaria per offrire risposte unitarie e coerenti al bisogno di salute e benessere dei cittadini di uno stesso territorio: la regolamentazione unitaria dell'accesso ai servizi consente ai cittadini di accedere all'**Ufficio Servizi Sociali** del proprio Comune di residenza con le identiche opportunità offerte dagli

ACCESSIBILITÀ - VERSIONI



Versione Grafica

Applica

ACCESSIBILITÀ - CODICE



I PIÙ LETTI

- [Chi Siamo](#)
- [Area Famiglia, infanzia, adolescenza e giovani - dipendenze, carcere, vittime della tratta, prostituzione e turismo sociale](#)



Carta dei Servizi

Ciascun soggetto, pubblico o privato, erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali è tenuto, ai sensi dell'art. 26 della Legge Regionale n. 11/2007, ad adottarla e darne adeguata pubblicità agli utenti.

L'adozione costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione e/o dell'accreditamento dei soggetti erogatori.

I soggetti che l'hanno adottata ai sensi della L. n. 328/2000, devono procedere alla ri-adozione della stessa in conformità a quanto previsto dal comma primo e dall'art. 26 della L.R.11/2007.

Si deve prevedere il suo aggiornamento periodico, il quale deve essere effettuato ogni qual volta si verificano variazioni nell'erogazione dei servizi e, in ogni caso, annualmente.



Carta dei Servizi

Le modifiche relative ai servizi erogati debbano essere immediatamente rese note ai cittadini/utenti, utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei e con la più ampia pubblicità.

Deve essere introdotta da una breve presentazione dell'Ente erogatore dei servizi, cui la Carta stessa si riferisce, esplicitando i principi posti a fondamento dell'attività del soggetto erogatore, gli obiettivi generali perseguiti ed il ruolo specifico assunto dal soggetto stesso all'interno del territorio di riferimento.

Deve essere redatta in modo semplice ed esaustivo e con linguaggio facilmente comprensibile.



Carta dei Servizi

Per ogni servizio erogato deve contenere informazioni concernenti:

- a) l'area di attività cui gli interventi sono destinati;**
- b) le finalità perseguite attraverso l'erogazione;**
- c) gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento;**
- d) le modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione;**
- e) le risorse professionali e tecnologiche impiegate, con l'indicazione dei nominativi degli operatori impegnati;**
- f) le risorse di comunità e familiari coinvolte e le forme di coinvolgimento;**
- g) gli strumenti e le forme di monitoraggio e valutazione del servizio.**

Va fatta menzione degli estremi dei provvedimenti di autorizzazione e/o accreditamento.



Carta dei Servizi

Deve contenere, per ogni intervento, la descrizione delle modalità di accesso.

Per ogni tipologia di accesso illustra i requisiti di accesso, le sedi e gli strumenti di valutazione utilizzati ed i profili professionali interessati.

Per ogni intervento vanno specificate le diverse forme di accesso, così distinte:

a) **accesso ordinario;**

b) **accesso differito.**





Carta dei Servizi

Definizione delle tariffe delle prestazioni qualora sia prevista la compartecipazione del cittadino/utente

Descrizione dell'assetto organizzativo interno

Indicazione delle procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni.

Descrizione delle procedure per la gestione delle informazioni.



Carta dei Servizi

Devono essere indicati:

- **gli indicatori di qualità del servizio e gli standard qualitativi e quantitativi applicati, adottati annualmente;**
- **gli obiettivi misurabili di miglioramento e i relativi risultati intermedi attesi che l'organizzazione intende perseguire;**
- **gli strumenti ed i tempi di verifica.**

Deve prevedere adeguate modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dei servizi, nonché procedure e strumenti per la partecipazione degli utenti alla valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute.



Carta dei Servizi

Devono essere indicati:

- **gli indicatori di qualità del servizio e gli standard qualitativi e quantitativi applicati, adottati annualmente;**
- **gli obiettivi misurabili di miglioramento e i relativi risultati intermedi attesi che l'organizzazione intende perseguire;**
- **gli strumenti ed i tempi di verifica.**

Deve prevedere adeguate modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dei servizi, nonché procedure e strumenti per la partecipazione degli utenti alla valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute.



Carta dei Servizi

Devono essere indicati:

- **gli indicatori di qualità del servizio e gli standard qualitativi e quantitativi applicati, adottati annualmente;**
- **gli obiettivi misurabili di miglioramento e i relativi risultati intermedi attesi che l'organizzazione intende perseguire;**
- **gli strumenti ed i tempi di verifica.**

Deve prevedere adeguate modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dei servizi, nonché procedure e strumenti per la partecipazione degli utenti alla valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute.



Carta dei Servizi

- a) registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;**
- b) rilascio, da parte dell'incaricato, di ricevuta di consegna del reclamo;**
- c) predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;**
- d) previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;**
- e) impegno del gestore a trasmettere mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi;**
- f) divieto di aggravio del procedimento mediante la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubbliche amministrazioni;**



Carta dei Servizi

g) obbligo di motivazione delle decisioni sui reclami, con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività che il soggetto erogatore si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento con indicazione dei relativi tempi;

h) Indicazione dell'Autorità cui va indirizzato il reclamo avverso la mancata o insufficiente risposta da parte del soggetto erogatore e dei tempi del reclamo stesso, nonché la precisazione che la proposizione del reclamo non esclude la possibilità di tutela giurisdizionale;

i) specificazione delle violazioni che, a norma del comma successivo, prevedono l'obbligo di corrispondere un indennizzo (non inferiore a Euro 50).



Carta dei Servizi

Deve prevedere la sua comunicazione al Comune capofila dell'Ambito sociale territoriale o al Consorzio di riferimento, nonché al Segretariato sociale competente per territorio.

Sussiste, in ogni caso, l'obbligo di tenere la Carta dei servizi nella disponibilità di chi ne fa richiesta presso la struttura erogatrice e sul suo sito web.

Pubblicità



Carta della Cittadinanza Sociale

È la carta dei servizi dell'intero sistema locale dei servizi e degli interventi sociali offerti in ciascun ambito territoriale ed è redatta per ciascun Ambito sociale territoriale nel rispetto della programmazione di zona.

Deve essere introdotta da una breve presentazione del sistema locale d'ambito e degli obiettivi perseguiti nel triennio con riferimento e nel rispetto delle previsioni del piano sociale regionale e dei piani di zona.



Carta della Cittadinanza Sociale

È la base di riferimento dell'azione del segretariato sociale pertanto deve contenere:

- a) l'elenco di ogni servizio o prestazione erogati, corredati da informazioni concernenti l'area di attività cui gli interventi sono destinati, le finalità perseguite attraverso l'erogazione, gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento, le modalità di erogazione;**
- b) l'elenco dei soggetti autorizzati e/o accreditati che erogano i predetti servizi o prestazioni;**
- c) le modalità di accesso;**
- d) i requisiti richiesti per l'accesso;**
- e) le modalità di erogazione, con particolare riferimento alle tariffe;**
- f) una descrizione della struttura organizzativa dell'Ambito sociale territoriale.**



Carta della Cittadinanza Sociale

Traduce gli obiettivi triennali fissati nei piani (Piano Sociale Regionale e Piano di Zona) in indicatori cui associare valori *standard di qualità* (diversi da quelli relativi ai singoli servizi, che danno luogo ad autorizzazione e/o accreditamento).

La Carta elenca tali indicatori e *standard in modo esplicito, trasparente* e puntuale, in modo da consentirne il controllo da parte sia dei destinatari sia degli erogatori dei servizi.

Gli *standard di qualità* devono essere definiti a livello del sistema locale dei servizi e degli interventi sociali, in relazione alla domanda ed alle priorità della popolazione.

Vengono concordati con i soggetti e gli operatori coinvolti e con i cittadini/utenti.



Carta della Cittadinanza Sociale

Prevede strumenti di comunicazione a disposizione del cittadino ai fini della trasmissione delle proprie valutazioni sulla qualità dei servizi e di segnalazioni di disfunzioni e bisogni non soddisfatti;

Stabilisce meccanismi di verifica degli impegni assunti e di valutazione dell'efficacia dei servizi erogati attraverso la misura della soddisfazione dei cittadini-utenti.

Deve essere affissa e resa disponibile, per chi ne fa richiesta, presso le strutture dell'Ambito sociale territoriale o del Consorzio nonché sul suo sito web.