3.1 Come si accede ai servizi

Il cittadino può ottenere **informazioni generali** sul funzionamento dei servizi con diverse modalità: la carta dei servizi, il sito internet e la **segreteria amministrativa** del Consorzio. L'accesso al sistema dei servizi sociali è garantito attraverso le funzioni svolte dal **segretariato sociale** e dal **servizio sociale professionale**. Per loro natura essi accolgono la domanda del cittadino e avviano i processi utili per la messa in atto delle possibili risposte. È importante sottolineare che l'erogazione dei servizi è soggetta a **regolamenti e modulistica** specifici. Infine è importante evidenziare che ogni utente che accede ai servizi ha diritto ad un **progetto personalizzato**: questo è il vero valore aggiunto per un servizio sociale di qualità che vuole basarsi sull'ascolto effettivo dell'utente.

LEGGE REGIONALE N. 1/04 ART. 22, C 3.

I soggetti in condizioni di poverta' o con limitato reddito o con incapacita' totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilita' di ordine fisico e psichico, con difficolta' di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, nonche' i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorita' giudiziaria che rendono necessari interventi assistenziali, i minori, specie se in condizioni di disagio familiare, accedono prioritariamente ai servizi e alle prestazioni erogati dal sistema integrato di interventi e servizi sociali.

3.2 La sede amministrativa

La segreteria amministrativa è l'ufficio di primo contatto, presso il quale è possibile rivolgersi direttamente per ottenenere dal personale informazioni di carattere generale. Presso la segreteria amministrativa è possibile, inoltre:

- prendere visione dei regolamenti e della modulistica per l'accesso ai servizi;
- prendere una copia della Carta dei servizi; Ê
- ottenere la modulistica per effettuare suggerimenti ed osservazioni, nonché quella per sporgere reclami al Consorzio.

SEDE	**Sede amministrativa**
INDIRIZZO	Via Montebello, 39 – PINEROLO
ORARI DI RICEVIMENTO	Dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14 alle 16 Venerdì dalle 9.00 alle 12.00.
RECAPITI	Tel.: 0121/32.50.01 – 02 – 03 Mail: segreteria@cisspinerolo.it

Presso la sede amministrativa del C.I.S.S. sono presenti anche gli uffici che si occupano di servizi ed attività amministrative e di carattere generale.

SEDE	RECAPITI
Ufficio Ragioneria	Tel.: 0121/32.50.100 – 112 Mail: ragioneria@cisspinerolo.it
Ufficio Economato e contratti	Tel.: 0121/32.50.114 Mail: economato@cisspinerolo.it
Ufficio Personale e Formazione	Tel.: 0121/32.50.124 Mail: personale@cisspinerolo.it Mail: formazione@cisspinerolo.it.

3.3 Gli sportelli

Segretariato sociale

Il segretariato sociale garantisce la prima accoglienza del cittadino e delle sue istanze. Fornisce ogni utile informazione sul sistema dei servizi sociali del C.I.S.S. e sulla rete delle risorse del territorio.

Il segretariato sociale è affidato ad operatori amministrativi, opportunamente formati.

SEDE	**Segretariato sociale**
INDIRIZZO	Via Montebello, 39 – PINEROLO
ORARI DI RICEVIMENTO	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 11.00; Martedì e giovedì dalle 14.00 alle 16.00.
RECAPITI	0121/32.50.01 Mail: segretariatosociale@cisspinerolo.it

Sportello mediazione interculturale

Svolge un'attività di accoglienza, consulenza e informazione per gli stranieri e per i cittadini italiani.

SEDE	**Mediazione interculturale**
INDIRIZZO	Via Montebello, 39 – PINEROLO
ORARI DI RICEVIMENTO	Lunedì dalle 9.00 alle 12.00
RECAPITI	0121/32.50.129 mediazione@cisspinerolo.it

Sportello Servizio accoglienza informazione sulla disabilità

Lo sportello ha la finalità di informare orientare e offrire consulenza sulle problematiche relative alla disabilità.del territorio.

SEDE	**Informazione disabilità**	
INDIRIZZO	Via Montebello, 39 PINEROLO	ANFASS V.le della Rimembranza, 63 PINEROLO
ORARI DI RICEVIMENTO	Martedì dalle 9.00 alle 12.00	Mercoledì/giovedì dalle 9.00 alle 12.00
RECAPITI	0121/32.50.01	0121/ 39.87.33 anfass.vp@tiscali.it

Ufficio Adozioni C.I.S.S. – Comunità Montana Val Pellice – Comunità Montana Valli Chisone e Germanasca

Svolge attività di accoglienza delle coppie aspiranti all'adozione, per informazioni, prime indicazioni e istruzioni pratiche.

SEDE	**Ufficio adozioni**
INDIRIZZO	Via Montebello, 39 – PINEROLO
ORARI DI RICEVIMENTO	Mercoledì dalle 14,00 alle 16,00
RECAPITI	0121/32.50.01 ufficioadozioni@cisspinerolo.it

Sportello integrato socio sanitario.

È prossima l'apertura di un punto unico di accesso rivolto alle persone non autosufficienti (anziani e disabili) con la finalità di offrire al cittadino, presso un solo ufficio, servizi integrati del CISS dell'ASL e dei Comuni.

Il servizio sociale professionale

Il servizio sociale professionale si occupa dell'ascolto, della valutazione dei bisogni e della "presa in carico" del cittadino che formula una richiesta di aiuto. In alcune situazioni l'accesso ai servizi avviene su disposizione dell'autorità giudiziaria. Anche in questo caso il progetto di aiuto alla persona viene definito garantendo l'ascolto delle sue esigenze.

L'assistente sociale avvia, con la persona e la sua famiglia, la ricerca di ogni opportunità per uscire dal problema o dallo stato di disagio, anche tramite l'accesso ad altri servizi del territorio.

Il cittadino ha come punto di riferimento costante l'Assistente sociale che:

- verifica con lui lo sviluppo del progetto;
- aggiorna o rivede il progetto in relazione alle sue mutate esigenze;
- promuove la collaborazione e il raccordo con enti, istituzioni, associazioni, ecc. del territorio;

Il servizio sociale professionale, inoltre svolge una funzione essenziale nell'analisi delle richieste pervenute dalla cittadinanza e dal territorio, utili per la ridefinizione delle politiche sociali e la programmazione dei servizi.

Per conoscere le sedi e gli orari del Servizio Sociale cliccare su sedi e recapiti.

3.5 I regolamenti e la modulistica

L'accesso ai servizi sociali è disciplinato da leggi e da regolamenti interni. La richiesta di aiuto viene effettuata con la compilazione di apposita modulistica, alla presenza dell'assistente sociale. I regolamenti e la modulistica per l'accesso ai servizi sociali del C.I.S.S. sono disponibili:

- sul sito internet del C.I.S.S., **www.cisspinerolo.it**;
- presso la Segreteria amministrativa del C.I.S.S.;
- presso le sedi territoriali di ricevimento al pubblico.

Su richiesta dei cittadini il C.I.S.S. può fornire i regolamenti in formato Braille, per i non vedenti.

3.6 Il progetto personalizzato

Il progetto personalizzato viene costruito dall'Assistente sociale con la persona interessata a seguito di una **valutazione del bisogno**, e indica l'intervento più appropriato, la sua durata e gli eventuali costi per l'utente.

Il progetto personalizzato deve prevedere la **partecipazione dell'utente** alla sua predisposizione e verifica periodica, poichè questa è la condizione indispensabile per erogare servizi che siano davvero rispondenti alle reali esigenze della persona.

3.6

Anche quando è stato riconosciuto il diritto ad un determinato servizio, può capitare che non sia possibile beneficiarne sin da subito. In questi casi vengono create liste d'attesa, con graduatorie costruite nel rispetto dei regolamenti per l'accesso ai servizi, approvati dal CISS. Le valutazioni che danno luogo a priorità di intervento sono basate sulle seguenti situazioni oggettive:

- persone affette da disabilità;
- interventi disposti dall'autorità giudiziaria;
- situazioni sociali di particolare gravità valutate dall'assistente sociale;
- condizioni economiche disagiate;
- data di presentazione della richiesta di accesso al servizio.