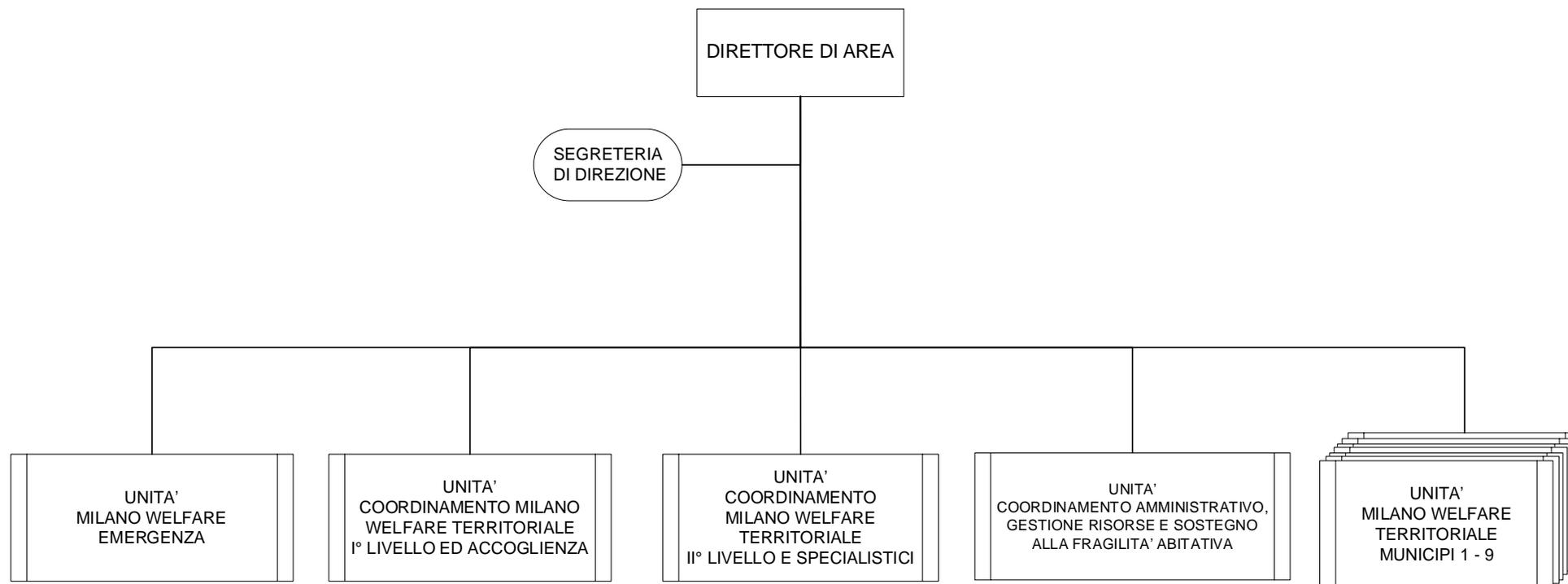


AREA TERRITORIALITÀ E SISTEMA INTEGRATO  
DI ACCESSO AI SERVIZI SOCIALI

# AREA TERRITORIALITÀ E SISTEMA INTEGRATO DI ACCESSO AI SERVIZI SOCIALI



## AREA TERRITORIALITÀ E SISTEMA INTEGRATO DI ACCESSO AI SERVIZI SOCIALI

STRUTTURE ORGANIZZATIVE	COMPETENZE
<p style="text-align: center;">UNITÀ COORDINAMENTO MILANO WELFARE TERRITORIALE I° LIVELLO ED ACCOGLIENZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento delle procedure per l'accesso dei cittadini al SSPT, sulla base della logica di un punto unico di informazione ed accesso ai servizi alla persona (PUA), in collaborazione con il servizio 020202 e con l'utilizzo del CRM</li> <li>• Ascolto, accoglienza, informazione, orientamento e consulenza sociale ai cittadini, con conseguente eventuale invio ai servizi territoriali o specialistici competenti e prenotazione appuntamenti</li> <li>• Monitoraggio dell'offerta di servizi pubblici e privati sul territorio, in collaborazione con le Aree della Direzione, loro qualificazione e ricomposizione per una offerta di servizi integrata</li> <li>• Gestione delle richieste di informazioni provenienti da soggetti esterni alla Direzione (cittadini, utenti, consiglieri comunali e di municipio, ...) e da diversi canali (020202, mail istituzionali, sistema gestione reclami), acquisizione delle informazioni dalla struttura e predisposizione delle richieste; gestione di un sistema di FAQ; gestione del tracciamento delle richieste pervenute e delle risposte fornite per l'ambito di competenza</li> <li>• Collaborazione nella progettazione, evoluzione ed alimentazione di sistemi per la raccolta sistematica di dati statistici dell'utenza in carico ed elaborazione di reportistica periodica, utilizzando gli applicativi in uso quale strumento per la raccolta delle informazioni, l'acquisizione della documentazione e la gestione dei procedimenti, anche accompagnandone il relativo sviluppo</li> <li>• Coordinamento e gestione della rete degli spazi WeMI in accordo con le altre Aree e Direzioni che gestiscono servizi di welfare sul territorio e con il terzo settore, facilitando l'integrazione delle funzioni del SSPT e di WeMi, tanto nella fase di accoglienza e orientamento, quanto nella fase di organizzazione della risposta ai bisogni dell'utenza</li> <li>• Partecipazione attiva alla rete territoriale di soggetti, pubblici o privati, potenziali partner nell'individuazione delle situazioni di disagio, nel monitorare l'evoluzione dei bisogni dei e nei quartieri, nel costruire ed offrire possibili risposte alle esigenze dei cittadini.</li> <li>• Coordinamento e programmazione dei servizi sociali di base su richiesta spontanea dei cittadini e dei piani straordinari di supporto alla cittadinanza (esempio: Milano Aiuta Estate)</li> <li>• Accompagnamento dei SSPT dei 9 Municipi ad una migliore armonizzazione dei interventi gestiti anche attraverso la definizione e implementazione di linee guida e buone prassi di funzionamento di tutti i Servizi dell'Area, per la parte di competenza</li> <li>• Coordinamento con altri Enti pubblici e privati (Regione Lombardia, A.T.S., ASST Tribunale per i Minorenni, Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Tribunale Ordinario IX sezione civile famiglia e VIII tutele, Procura presso il Tribunale Ordinario, Centro Giustizia Minorile, Forze dell'Ordine, Terzo Settore, Scuole) per quanto attiene le competenze dei SSPT di I livello</li> <li>• Individuazione, coordinamento, definizione di compiti e modalità di funzionamento dei gruppi di competenze specialistiche, trasversali alle unità di coordinamento di I livello e con il coinvolgimento delle competenze specialistiche</li> </ul>

	<p>delle altre Aree della Direzione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborazione con la Direzione per la progettazione, per quanto attiene gli aspetti tecnico/metodologici e organizzativi di competenza</li> <li>• Realizzazione di azioni, progetti, interventi - anche a finanziamento europeo, nazionale, regionale o in forma di partenariato - finalizzati al miglioramento della qualità della vita e del benessere delle persone con elementi di fragilità</li> <li>• Coordinamento della progettazione ed implementazione di processi e modalità di peer review, incrociati rispetto ai servizi, nell'ambito di percorsi di miglioramento continuo della qualità e dell'efficacia del lavoro</li> <li>• Massimizzazione dell'utilizzo degli spazi e della riqualificazione degli ambienti di lavoro e di accoglienza dei cittadini nell'ottica dell'integrazione tra gli SSPT, i punti WEMI e degli altri punti di accesso e accoglienza attivi sul territorio, in collaborazione con la Direzione, per la predisposizione ed attuazione di un piano delle sedi dei servizi territoriali, per la parte di competenza</li> <li>• Supporto al Direttore nella progettazione ed attuazione, in collaborazione con le Aree della Direzione, dell'ampliamento ed integrazione della rete dell'accoglienza e dell'orientamento ai servizi sociali presenti sul territorio</li> <li>• Collaborazione con la Direzione per la gestione dei rapporti con le Organizzazioni Sindacali per quanto previsto dalla normativa nazionale e dal protocollo relazioni sindacali</li> <li>• Gestione delle richieste di informazioni provenienti da soggetti esterni alla Direzione (cittadini, utenti, consiglieri comunali e di municipio, stakeholder...) e da diversi canali (020202, CRM, email istituzionali, sistema gestione reclami, istanze di accesso civico semplice e generalizzato), acquisizione delle informazioni dalla struttura e predisposizione delle risposte; gestione di un sistema di FAQ; gestione del tracciamento delle richieste pervenute e delle risposte fornite, per l'ambito di competenza</li> </ul>
<p style="text-align: center;">UNITÀ MILANO WELFARE EMERGENZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento della progettazione del servizio di Pronto Intervento sociale e progressiva implementazione e monitoraggio delle attività con presidio di un piano operativo di sviluppo del modello organizzativo</li> <li>• Presidiare l'integrazione delle funzioni di emergenza sociale gestite dalle diverse unità specialistiche della Direzione per la gestione delle situazioni improvvise ed indifferibili e per l'eventuale collocamento in strutture di pronta accoglienza</li> <li>• Progettazione ed attivazione di un punto unico di accesso per le emergenze sociali in stretta collaborazione con il MWA, servizi sociali territoriali e servizi sociali specialistici</li> <li>• Partecipazione attiva alla progettazione ed attuazione dell'ampliamento e integrazione della rete dell'accoglienza in emergenza, in collaborazione con il terzo settore e gli altri soggetti operanti sul territorio, e definizione delle necessarie procedure di ingaggio</li> <li>• Promozione e gestione di rapporti collaborativi con Istituzioni sanitarie, Forze dell'Ordine e altre istituzioni, nonché con i soggetti del Terzo e Quarto Settore per la realizzazione procedure e prassi operative nella gestione delle emergenze sociali</li> <li>• Realizzazione di azioni, progetti, interventi - anche a finanziamento europeo, nazionale, regionale o in forma di partenariato - finalizzati al miglioramento della risposta alle emergenze sociali</li> <li>• Coordinamento della progettazione ed implementazione di processi e modalità di peer review, incrociati rispetto ai</li> </ul>

	<p>servizi, nell'ambito di percorsi di miglioramento continuo della qualità e dell'efficacia del lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promozione in una logica preventiva di azioni di impulso alla costruzione e lettura di mappe di vulnerabilità sociale nonché alla raccolta di dati sul bisogno sociale, anche in funzioni di azioni di analisi organizzative dei servizi e delle risorse</li> <li>• Coordinamento, programmazione e gestione dell'Ufficio Pronto Intervento Minori, Minori che ha il compito di tutelare i minori da 0 a 18 anni, i nuclei con bambini, in situazione di emergenza, di abuso o maltrattamento e in stato di bisogno sociale, attraverso il collocamento in strutture di accoglienza, anche con la collaborazione delle Forze dell'Ordine, monitoraggio delle prestazioni erogate, valutazione dei risultati e dei servizi offerti all'utenza</li> <li>• Definizione e implementazione di linee guida e buone prassi di funzionamento di tutti i servizi dell'Area</li> <li>• Gestione e monitoraggio dell'utilizzo delle risorse di servizi e prestazioni disponibili d'intesa con le altre Aree della Direzione</li> <li>• Collaborazione nella progettazione, evoluzione ed alimentazione di sistemi per la raccolta sistematica di dati statistici dell'utenza in carico ed elaborazione di reportistica periodica, utilizzando gli applicativi in uso quali strumenti per la raccolta delle informazioni, l'acquisizione della documentazione e la gestione dei procedimenti, anche accompagnandone il relativo sviluppo</li> <li>• Coordinamento/monitoraggio di specifici progetti del Piano Infanzia Adolescenza (ex L. n. 285/1997), per la parte di competenza</li> <li>• Collaborazione con la Direzione per la gestione dei rapporti con le Organizzazioni Sindacali per quanto previsto dalla normativa nazionale e dal protocollo relazioni sindacali</li> <li>• Collaborazione nei rapporti con i gestori di unità d'offerta afferenti alle altre Aree della Direzione per quanto riguarda gli aspetti tecnico-metodologici</li> </ul>
<p>UNITÀ COORDINAMENTO MILANO WELFARE TERRITORIALE II° LIVELLO E SPECIALISTICI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento e programmazione dei servizi specialistici territoriali di II livello e specialistici centrali di tipo preventivo, di sostegno e sostitutivi della famiglia erogati a livello territoriale e/o centrale su mandato dell'Autorità Giudiziaria</li> <li>• Coordinamento, programmazione e gestione delle attività connesse ai servizi specialistici centrali (Servizio Affidi + Servizio Spazio Neutro + centro GeA Irene Bernardini + Servizio Giunco Genitori Corresponsabili + Servizio Minori Sottoposti a Procedimenti Penali + Gruppo Indagini Sociali Centrale) monitoraggio delle prestazioni erogate, valutazione dei risultati e dei servizi offerti all'utenza</li> <li>• Gestione dei rapporti con la Magistratura Ordinaria e Minorile e Forze dell'Ordine per tutti i problemi legati alla casistica minorile e dei nuclei familiari con figli minori</li> <li>• Programmazione e gestione dei servizi a prevalente carattere psico socio educativo e socio assistenziale di secondo livello (specialistici)</li> <li>• Definizione e implementazione di linee guida e buone prassi di funzionamento di tutti i servizi dell'Area in relazione al processo riorganizzativo in atto, per la parte di competenza</li> <li>• Implementazione dei servizi territoriali specialistici, nella prospettiva organizzativa della Città Metropolitana</li> <li>• Coordinamento con altri Enti pubblici e privati (ATS/ASST Tribunale per i Minorenni, Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Tribunale Ordinario IX sezione civile famiglia e VIII tutele, Procura presso il Tribunale Ordinario, Centro</li> </ul>

	<p>Giustizia Minorile, Forze dell'Ordine, Centro Giustizia Minorile, sistema educativo e scolastico cittadino, Terzo Settore, Regione Lombardia e Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali) per i servizi, i progetti e le materie di competenza dell' Area Territorialità – SSPT di II livello e servizi specialistici centrali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento con l'Ordine Professionale degli Assistenti Sociali per attività di formazione e aggiornamento degli operatori d'intesa con l'Unità Gestione Risorse Umane, Supporto Giuridico e Comunicazione della Direzione</li> <li>• Predisposizione e gestione o coordinamento di progetti dell'Area Territorialità nelle materie specialistiche</li> <li>• Programmazione, coordinamento e gestione dei servizi preventivi e di sostegno a carattere sociale per minori e loro famiglie e per giovani in relazione ai processi attivati d'intesa con le altre Aree della Direzione</li> <li>• Coordinamento con Osservatorio Nazionale per i Minori</li> <li>• Coordinamento con Garante dei Diritti dell'Infanzia e Adolescenza a livello locale e nazionale</li> <li>• Coordinamento/monitoraggio di specifici progetti del Piano Infanzia Adolescenza (ex L. n. 285/1997), per la parte di competenza</li> <li>• Collaborazione con altre Aree per la co-progettazione di progetti del Piano Infanzia Adolescenza (ex L. n. 285/1997)</li> <li>• Coordinamento delle attività di fundraising per l'implementazione dei servizi e delle attività dell'Area; gestione, in supporto alla Direzione, con i potenziali partner privati per la predisposizione di specifici progetti, per la parte di competenza</li> <li>• Collaborazione nella gestione logistica e sulla sicurezza delle sedi territoriali dei servizi assegnati con l'Unità Funzioni Trasversali della Direzione</li> <li>• Massimizzazione dell'utilizzo degli spazi e della riqualificazione degli ambienti di lavoro e di accoglienza dei cittadini nell'ottica dell'integrazione tra gli SSPT e i punti WEMI e degli altri punti di accesso e accoglienza attivi sul territorio in collaborazione con la Direzione per la predisposizione ed attuazione di un piano delle sedi dei servizi territoriali di I e II livello, per la parte di competenza</li> <li>• Progettazione ed implementazione di processi e modalità di peer review, incrociati rispetto ai servizi, nell'ambito di percorsi di miglioramento continuo della qualità e dell'efficacia del lavoro</li> <li>• Individuazione, coordinamento, definizione di compiti e modalità di funzionamento dei gruppi di competenze specialistiche, trasversali alle unità di coordinamento di I e di II livello e con il coinvolgimento delle competenze specialistiche delle altre Aree della Direzione</li> <li>• Collaborazione con la Direzione per la gestione dei rapporti con le Organizzazioni Sindacali per quanto previsto dalla normativa nazionale e dal protocollo relazioni sindacali</li> <li>• Collaborazione con l'Unità Coordinamento Amministrativo, Gestione Risorse e Sostegno alla Fragilità Abitativa per il supporto alla Direzione per la raccolta e il monitoraggio dei flussi informativi e dei dati statistici relativi alle diverse attività dell'Area</li> <li>• Collaborazione nei rapporti con i gestori di unità d'offerta afferenti alle altre Aree della Direzione per quanto riguarda gli aspetti tecnico-metodologici</li> </ul>
--	---

UNITÀ COORDINAMENTO  
AMMINISTRATIVO,  
GESTIONE RISORSE E SOSTEGNO  
ALLA FRAGILITÀ ABITATIVA

- Supporto alla Direzione di Area nella gestione e nel monitoraggio delle risorse umane e strumentali assegnate ai servizi territoriali e centrali nell'attività di programmazione delle risorse
- Predisposizione delle proposte di Bilancio annuale e triennale e monitoraggio della spesa
- Supporto alla Direzione per la raccolta e il monitoraggio dei flussi informativi e dei dati statistici relativi alle diverse attività dell'Area, per l'elaborazione della relativa reportistica e per il coordinamento delle azioni volte ad assicurare l'integrazione con gli altri sistemi informativi comunali (Bilancio, PEG, Piano degli Obiettivi, ecc.), d'intesa con le Unità in Staff alla Direzione
- Raccolta dati per le rendicontazioni regionali e ministeriali per i servizi afferenti all'Area
- Progettazione, evoluzione ed alimentazione di sistemi per la raccolta sistematica di dati statistici dell'utenza in carico ed elaborazione di reportistica periodica, utilizzando e favorendo in tutta l'Area l'utilizzo del SISA quale strumento per la raccolta delle informazioni, l'acquisizione della documentazione e la gestione dei procedimenti, anche accompagnandone il relativo sviluppo
- Definizione e implementazione di linee guida e buone prassi di funzionamento di tutti i servizi dell'Area
- Coordinamento della progettazione ed implementazione di processi e modalità di peer review, incrociati rispetto ai servizi, nell'ambito di percorsi di miglioramento continuo della qualità e dell'efficacia del lavoro
- Referente per la Direzione, d'intesa con le Unità in staff alla Direzione, per quanto attiene alla sicurezza dei luoghi di lavoro, alla qualità dei servizi, alle procedure di accesso agli atti, alle attività connesse alla normativa sulla privacy
- In collaborazione con la Direzione, progettazione ed attuazione di procedure e modalità per il miglioramento continuo di capitolati e contratti e per un più efficace controllo dei servizi dell'Area affidati a soggetti esterni in fase di esecuzione dei contratti
- Coordinamento amministrativo e gestione dei provvedimenti, dei decreti del Tribunale per i Minorenni, della Procura presso il Tribunale per i Minorenni, del Tribunale Ordinario IX sezione civile famiglia e VIII tutele e della Procura presso il Tribunale Ordinario e dei fascicoli dell'Area Territorialità e Sistema Integrato di Accesso ai Servizi Sociali
- Gestione logistica delle sedi territoriali dei servizi assegnati, in collaborazione con l'Unità Funzioni Trasversali della Direzione
- Gestione dell'ufficio filtro posta sia in entrata che in uscita dell'Area
- Progettazione e implementazione del sistema di archiviazione dei fascicoli digitalizzati dei minori sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria
- Monitoraggio e implementazione dei servizi dell'Area mediante predisposizione degli atti di gara necessari, anche in collaborazione con la Direzione Centrale Unica Appalti
- Collaborazione con le strutture organizzative preposte per la realizzazione e diffusione del Sistema Informativo
- Collaborazione nei rapporti con i gestori di unità d'offerta afferenti alle Aree della Direzione per quanto riguarda gli aspetti tecnico-metodologici
- Gestione dei procedimenti e delle attività connesse allo svolgimento dell'incarico di tutore dei minori su mandato dell'Autorità Giudiziaria
- Rapporti con studi legali privati per richieste/segnalazioni riguardanti situazioni in carico

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborazione con l'Unità Gestione Risorse Umane, Supporto Giuridico e Comunicazione della Direzione nella gestione dei rapporti con Avvocatura Comunale per la casistica in carico</li> <li>• Coordinamento delle attività connesse all'attuazione della L. n. 285/1997 d'intesa con le altre Aree della Direzione ed alle rendicontazioni Ministeriali per il trasferimento dei fondi assegnati alla Città di Milano</li> <li>• Massimizzazione dell'utilizzo degli spazi e della riqualificazione degli ambienti di lavoro e di accoglienza dei cittadini nell'ottica dell'integrazione tra gli SSPT e i punti WEMI e degli altri punti di accesso e accoglienza attivi sul territorio, in collaborazione con la Direzione, per la predisposizione ed attuazione di un piano delle sedi dei servizi territoriali di I° e II° livello, per la parte di competenza</li> <li>• Organizzazione e gestione dei servizi di carattere sociale a supporto di eventi da cui possono derivare situazioni di emergenza abitativa per nuclei familiari fragili quali sfratti e sgomberi, in stretta integrazione con la Direzione Casa, monitoraggio delle prestazioni erogate, valutazione dei risultati e dei servizi offerti all'utenza</li> <li>• Collaborazione con la direzione nei rapporti con le Organizzazioni Sindacali per quanto previsto dalla normativa nazionale e dal protocollo relazioni sindacali</li> </ul>
<p style="text-align: center;">UNITÀ MILANO WELFARE TERRITORIALE MUNICIPI 1-9</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione, coordinamento e gestione del servizio sociale professionale territoriale di I e II livello: accoglienza, valutazione, elaborazione proposta di intervento, gestione e monitoraggio prestazioni erogate, valutazione dei risultati e dei servizi offerti all'utenza a livello individuale, di gruppo e di comunità</li> <li>• Progettazione ed attuazione dell'ampliamento e integrazione della rete dell'accoglienza e dell'orientamento ai servizi sociali presenti sul territorio, in collaborazione con il terzo settore e gli altri soggetti operanti sul territorio</li> <li>• Promozione, gestione e sostegno della rete territoriale di soggetti, pubblici o privati, potenziali partner nell'individuazione delle situazioni di disagio, nel monitorare l'evoluzione dei bisogni dei e nei quartieri, nel costruire ed offrire possibili risposte alle esigenze dei cittadini. Co-progettazione, con tali soggetti, di servizi individuali e collettivi, anche in collaborazione con le altre Direzioni</li> <li>• Collaborazione con la Direzione e il suo staff per le competenze specifiche dell'Area</li> <li>• Funzioni di governo delle equipe degli operatori amministrativi e tecnici del SSPT di riferimento per la programmazione e pianificazione delle attività del servizio</li> <li>• Collaborazione alla definizione e implementazione di linee guida e buone prassi di funzionamento di tutti i Servizi dell'Area</li> <li>• Raccolta periodica e sistematica di dati statistici dell'utenza in carico ed elaborazione di reportistica periodica, utilizzando il SISA quale strumento per la raccolta delle informazioni, l'acquisizione della documentazione e la gestione dei procedimenti, anche accompagnandone il relativo sviluppo</li> <li>• Collaborazione nella gestione logistica e sulla sicurezza delle sedi territoriali dei servizi assegnati con l'Unità Funzioni Trasversali della Direzione</li> <li>• Gestione rapporti con il Municipio di competenza per le attività dell'Area</li> <li>• Coordinamento delle attività per l'erogazione di servizi/prestazioni/interventi per persone di ogni età su richiesta spontanea degli interessati e/o dei loro familiari e monitoraggio dei risultati conseguiti nell'ambito dei progetti individuali di intervento di gruppo e di comunità</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione ai gruppi di competenze specialistiche, trasversali alle Unità di coordinamento di I e di II livello e con il coinvolgimento delle competenze specialistiche delle altre Aree della Direzione</li> <li>• Collaborazione e supporto con i competenti servizi comunali per l’inserimento lavorativo delle persone con particolari fragilità, in collaborazione con le altre strutture organizzative della Direzione e con la Direzione Lavoro, Giovani e Sport</li> <li>• Gestione progetti di intervento di sostegno e/o sostitutivi per minori e adulti di riferimento interessati da provvedimenti dell’Autorità Giudiziaria</li> <li>• Collocamento di minori e nuclei con minori, previa individuazione delle strutture di accoglienza più appropriate nell’ambito dei progetti individuali, monitoraggio e valutazioni</li> <li>• Rilevazione dei bisogni e analisi delle domande di servizi e interventi sociali, socio-assistenziali e socio-educativi per le diverse realtà territoriali e di quartiere</li> <li>• Promozione e cura delle connessioni e delle reti con le realtà formali e informali attive in ciascun territorio per le necessarie sinergie tra azione dei servizi pubblici e azioni erogate dal terzo settore e dall’associazionismo</li> <li>• Monitoraggio delle risorse finanziarie e gestione di quelle decentrate</li> <li>• Monitoraggio degli interventi erogati da terzi in relazione al progetto del SSPT in connessione con i Servizi specialistici centrali dell’Area e delle altre Aree della Direzione</li> <li>• Connessione periodica e co-progettazione con le altre Aree della Direzione e di altre Direzioni per le materie proprie dell’Area</li> <li>• Coordinamento/monitoraggio di specifici progetti del Piano Infanzia Adolescenza (ex L. n. 285/1997), per la parte di competenza</li> <li>• Collaborazione con altre Aree per la co-progettazione di progetti del Piano Infanzia Adolescenza (ex L. n. 285/1997) che coinvolgano l’Area Territorialità e Sistema Integrato di Accesso ai Servizi Sociali, per la parte di competenza</li> <li>• Collaborazione con l’Unità competente per l’attuazione delle nuove procedure per l’accesso dei cittadini al SSPT sulla base della logica di un punto unico di informazione ed accesso ai servizi alla persona, in collaborazione con il servizio 020202 e con l’utilizzo del CRM</li> <li>• Partecipazione alla progettazione ed attuazione di piani di intervento sociale straordinari legati a situazioni emergenziali (es. Milano Aiuta; Piano Anticaldo...)</li> <li>• Collaborazione con la Direzione per la gestione dei rapporti con le Organizzazioni Sindacali per quanto previsto dalla normativa nazionale e dal protocollo relazioni sindacali</li> </ul>
<p>SEGRETERIA DI DIREZIONE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto e collaborazione per lo svolgimento dei compiti propri del Direttore di Area</li> </ul>