

Ruolo, attività e complessità operativa dello Sportello di Prossimità

Premessa

Nel sistema delle politiche pubbliche locali, i servizi di prossimità rappresentano uno degli strumenti più rilevanti attraverso cui gli enti garantiscono l'accesso concreto dei cittadini ai diritti sociali e ai servizi del territorio. In questo contesto gli Sportelli di Prossimità svolgono una funzione strategica, configurandosi come uno dei principali punti di connessione tra cittadini, amministrazione comunale, servizi sociali territoriali, istituzioni scolastiche e rete dei soggetti che concorrono alla realizzazione del sistema locale di welfare.

In tale contesto gli Sportelli di Prossimità assumono un ruolo rilevante non soltanto come punti informativi o amministrativi, ma come presidi territoriali capaci di garantire accessibilità ai servizi, accompagnamento amministrativo ai cittadini e raccordo operativo tra i diversi soggetti istituzionali coinvolti nella gestione delle politiche dei servizi alla persona.

La loro attività si colloca quindi all'interno di una dimensione organizzativa complessa che integra funzioni di orientamento ai servizi, gestione amministrativa, coordinamento territoriale.

Quadro indicativo del volume delle attività

Il volume delle attività gestite dagli Sportelli di Prossimità risulta significativo sia in termini quantitativi sia per la varietà degli ambiti trattati. L'attività quotidiana degli sportelli comprende, infatti, il rapporto coi cittadini e la gestione di pratiche amministrative relative a servizi sociali, servizi scolastici ed educativi, politiche abitative e altre misure di sostegno.

Sulla base dei monitoraggi effettuati e dell'esperienza operativa nella gestione quotidiana degli Sportelli, si può affermare che essi gestiscano migliaia di contatti con l'utenza nell'arco dell'anno tra accessi diretti, richieste telefoniche e comunicazioni telematiche. **Nel 2025 sono stati registrati negli 8 Sportelli di Prossimità più di 51.500 accessi.**

Dettaglio attività gestite (front e back office)

	Anno 2024	Anno 2025
CASTELNUOVO	7424	9520
CASTELVETRO	4440	4910
GUIGLIA	3886	4795
MARANO	3101	4083
SAVIGNANO	5587	6866
SPILAMBERTO	6984	7054
VIGNOLA	9011	9151
ZOCCA	4594	5126
	45027	51505

Ogni istanza comporta attività di verifica della documentazione, inserimento nei sistemi informativi, gestione delle eventuali modifiche nel corso dell'anno e un costante coordinamento delle attività con soggetti interni ed esterni all'ente coinvolti nella gestione dei servizi.

Accanto a queste attività si colloca il lavoro continuativo di supporto amministrativo al Servizio Sociale Territoriale e di gestione delle pratiche relative agli utenti che accedono ai servizi sociali.

E' importante sottolineare che il volume complessivo delle attività non è determinato esclusivamente dal numero di pratiche amministrative trattate, ma anche dal lavoro di relazione con l'utenza, dalla gestione delle comunicazioni con i servizi/agenzie del territorio e dal coordinamento con i diversi uffici coinvolti nei procedimenti.

Funzione di accoglienza e orientamento ai servizi

Una delle funzioni centrali degli Sportelli di Prossimità è rappresentata dall'accoglienza dell'utenza e dall'orientamento dei cittadini all'interno della rete dei servizi pubblici. Gli Sportelli costituiscono infatti il primo punto di contatto per una pluralità di richieste che riguardano servizi sociali, servizi scolastici ed educativi e altri procedimenti amministrativi e di sostegno economico ed abitativo.

L'attività di accoglienza comporta un lavoro articolato di ascolto, analisi delle richieste, orientamento e accompagnamento amministrativo. Gli operatori supportano i cittadini nella comprensione delle procedure, nella verifica dei requisiti di accesso ai servizi e nella predisposizione della documentazione necessaria per l'avvio delle pratiche.

Il contatto diretto e quotidiano con l'utenza consente inoltre agli Sportelli di intercettare situazioni di difficoltà che non sempre emergono immediatamente attraverso le richieste presentate. In alcuni casi le domande formulate dai cittadini si inseriscono in contesti caratterizzati da fragilità economiche, difficoltà relazionali o problematiche sociali più ampie.

In tali situazioni gli Sportelli svolgono una funzione facilitante di orientamento e mediazione istituzionale, indirizzando le persone verso i servizi competenti e contribuendo ad attivare percorsi di supporto strutturati.

Collaborazione e integrazione con il Servizio Sociale Territoriale

Elemento significativo dell'attività degli Sportelli è la collaborazione costante con il Servizio Sociale Territoriale. Lo Sportello, uno dei principali punti di accesso al sistema dei servizi sociali, svolge una funzione di collegamento tra cittadini e assistenti sociali.

Attraverso l'attività quotidiana di accoglienza si ricevono le richieste dei nuclei in situazioni di fragilità, di sostegno da parte del servizio sociale. In tal caso lo Sportello provvede alla raccolta delle informazioni preliminari, alla compilazione delle schede di accesso al servizio e alla trasmissione della documentazione agli assistenti sociali competenti.

La collaborazione tra Sportello di prossimità del territorio e servizio sociale territoriale si sviluppa tramite un costante scambio di informazioni e attraverso il supporto amministrativo alle pratiche relative a utenti già in carico. Lo Sportello contribuisce alla raccolta e alla verifica della documentazione necessaria alle istruttorie sociali, gestisce le comunicazioni tra utenti e assistenti sociali e facilita la gestione amministrativa degli interventi attivati.

In alcune circostanze gli sportelli si trovano a gestire situazioni caratterizzate da particolare complessità, come difficoltà economiche gravi, problemi abitativi, conflittualità familiari o condizioni di vulnerabilità sociale. In questi casi il servizio svolge una funzione di raccordo operativo tra i diversi servizi coinvolti, contribuendo a favorire una gestione coordinata degli interventi. E' inoltre in prima linea in caso di situazioni emergenziale e impreviste.

Gestione dei servizi scolastici ed educativi

Un ambito di attività particolarmente rilevante degli Sportelli riguarda la gestione organizzativa e amministrativa dei servizi scolastici. Gli Sportelli svolgono infatti un ruolo centrale

nell'organizzazione e nell'attuazione delle procedure relative ai servizi educativi e scolastici rivolti alle famiglie del territorio volti a garantire il diritto allo studio.

Gestiscono le iscrizioni e la successiva relativa istruttoria dei servizi di mensa scolastica, trasporto scolastico, servizi di pre e post scuola, contributi per centri estivi e Nidi d'infanzia. Tale attività comporta un costante lavoro di assistenza alle famiglie nella compilazione delle domande, nella verifica della documentazione presentata e nella gestione delle eventuali modifiche che intervengono nel corso dell'anno scolastico.

Ad esempio la gestione del servizio di trasporto scolastico richiede un'attività continuativa di pianificazione e coordinamento. La definizione del piano dei percorsi, l'organizzazione delle fermate, la gestione delle iscrizioni e delle variazioni in corso d'anno, per lavori in corso o nuove iscrizioni, il raccordo con la Ditta appaltatrice, le Istituzioni Scolastiche, il Comune rappresentano attività che necessitano di un costante monitoraggio e di una significativa capacità organizzativa.

Analogamente la gestione del servizio di Refezione scolastica comporta un articolato lavoro organizzativo, amministrativo e di coordinamento. Per questo servizio gli Sportelli di Prossimità si occupano della gestione delle iscrizioni, della gestione delle diete speciali per motivi sanitari o religiosi e della raccolta e gestione delle segnalazioni provenienti dalle famiglie e dalle istituzioni scolastiche. Per il monitoraggio del servizio organizzano ogni 6 mesi le "commissioni mensa" composte da rappresentanti di docenti e genitori, dirigenti scolastici e rappresentanti della Ditta appaltatrice. Gli operatori degli Sportelli effettuano sopralluoghi nei refettori e assaggi dei pasti prodotti.

Non ultime tutte le attività legate all'accesso ai servizi educativi per la prima infanzia, la raccolta delle iscrizioni, la formulazione delle graduatorie e, in collaborazione con Asp, l'invio dei bambini ai servizi in base all'età, ai posti disponibili, alla posizione in graduatoria.

Un ulteriore ambito di attività riguarda la gestione amministrativa delle tariffe dei servizi scolastici ed educativi, che comporta la fatturazione, la predisposizione degli atti di accertamento, la gestione delle richieste di rateizzazione, l'invio dei solleciti di pagamento e la relativa gestione delle situazioni di morosità. Per i Nidi l'attività riguarda il calcolo delle rette personalizzate in base all'Isee da trasmettere all'Asp per la fatturazione mensile agli utenti.

Accesso alle Politiche Abitative

Le politiche abitative gestite dagli Sportelli di prossimità rappresentano un ambito d'intervento volto a garantire il diritto alla casa e a prevenire l'esclusione sociale. L'attività si articola in tre filoni principali: la gestione del patrimonio pubblico, il sostegno economico diretto e la mediazione tra privati.

Gli Sportelli di prossimità sono il punto di riferimento per l'intero ciclo di assegnazione e gestione degli alloggi popolari: per Accesso, Mobilità, Istruttoria e Graduatorie svolge l'attività tecnica di controllo delle istanze per la redazione di graduatorie semestrali e partecipa alle commissioni di assegnazione.

Agiscono in costante raccordo con il coordinamento centrale dell'ente Unione, con ACER (Azienda Casa Emilia-Romagna) e con l'ufficio patrimonio del Comune per gli adempimenti tecnici e la gestione degli immobili.

Assumono anche il ruolo di mediatore nel mercato privato attraverso strumenti come il "Progetto Abitare" con il quale offre supporto a proprietari e inquilini (orientamento per la stipula di contratti legati a patti territoriali, mediazione tra le parti e raccolta delle domande) e incentivi fiscali, curando sia la fase di raccolta istanze che la predisposizione degli atti di liquidazione in coordinamento con l'ufficio ragioneria.

Gli Sportelli di prossimità si occupano inoltre, qualora venissero attivati, di contributi destinati al sostegno del canone di locazione del fondo sociale per l'affitto.

Offrono altresì sostegno amministrativo in situazioni critiche come gli sfratti, collaborando con il Servizio Sociale Territoriale (SST) e, dove necessario, con le Forze dell'Ordine per il contenimento di situazioni contingenti pericolose.

Attività amministrative e lavoro di back office

Accanto alle attività di front office, gli Sportelli svolgono una rilevante attività amministrativa di back office che rappresenta una componente essenziale del funzionamento del servizio.

Il lavoro di back office comprende l'istruttoria amministrativa delle pratiche, l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nei sistemi informativi e nei gestionali utilizzati per la gestione dei diversi

servizi, la verifica della correttezza della documentazione presentata dagli utenti e i controlli relativi ai requisiti di accesso alle prestazioni.

Gli operatori provvedono inoltre alla predisposizione degli atti amministrativi necessari alla gestione dei procedimenti, al controllo delle fatturazioni relative ai servizi erogati, alla verifica degli importi applicati e alla gestione delle procedure di fatturazione dei pagamenti all'utenza.

Queste attività richiedono un costante raccordo con diversi uffici centrali dell'Unione, del Comune, delle cooperative e delle ditte appaltatrici di riferimento per ciascun servizio, oltre a un continuo aggiornamento normativo e procedurale.

Complessità organizzativa e responsabilità del servizio

L'insieme delle attività svolte evidenzia come gli Sportelli di Prossimità operino in un contesto caratterizzato da un elevato livello di complessità organizzativa e relazionale.

Gli Sportelli gestiscono contemporaneamente numerosi procedimenti amministrativi appartenenti ad ambiti diversi delle politiche pubbliche, mantenendo al tempo stesso un contatto diretto e costante con l'utenza. Questa posizione richiede grandi capacità di flessibilità e pianificazione per coordinarsi con una rete articolata di servizi e uffici e garantire correttezza delle procedure e risposta all'utente finale.

La complessità del ruolo è inoltre accresciuta dal fatto che gli Sportelli rappresentano spesso il primo punto di contatto istituzionale per situazioni personali e familiari caratterizzate da forti fragilità personali o difficoltà sociale, con le conseguenti ripercussioni per gli operatori sul piano emotivo (stress lavoro correlato) ed il rischio di ritrovarsi in situazioni di pericolo.

Punti di forza del servizio

Tra i principali punti di forza degli Sportelli di Prossimità emerge la capacità di garantire un accesso diretto e semplificato ai servizi pubblici, offrendo ai cittadini un punto di riferimento territoriale stabile per l'orientamento all'interno del sistema del welfare.

Un ulteriore elemento di valore è rappresentato dalla forte integrazione operativa con il Servizio Sociale Territoriale e con le altre realtà istituzionali coinvolte nella gestione dei servizi. Questa

integrazione favorisce la possibilità di dare risposte coerenti ai bisogni della popolazione e continuità tra accoglienza dell'utenza e presa in carico professionale.

Prospettive di sviluppo e valorizzazione del servizio

Alla luce dell'ampiezza delle attività gestite, dell'imminente apertura dello "Sportello del Tribunale di Modena" presso lo sportello di prossimità di Guiglia e dei nuovi scenari che si apriranno, collegati al tema "PUA" punto unico di accesso previsto e disciplinato come da DGR 2161/2023, appare opportuno concludere la riflessione iniziata già nel corso dell'anno 2025 sul rafforzamento organizzativo degli Sportelli di Prossimità.

In particolare dai confronti con gli operatori è emerso un bisogno di maggiore confronto e raccordo tra i diversi sportelli del territorio, una maggior coesione con la gestione centrale della Struttura welfare, la necessità di sostegno e chiarezza nelle prassi e nei ruoli, supporto nella gestione dei momenti di carenza di personale, formazione mirata e professionalizzante.

Potrebbe quindi essere strategico sviluppare strumenti e risorse (formative, tecnologiche, organizzative e amministrativi) che consentano di migliorare la gestione e rafforzare il coordinamento tra i diversi settori coinvolti, proseguendo nel percorso di consolidamento delle relazioni con i servizi sociali, con le istituzioni scolastiche e con i soggetti del territorio.

Formazione

PROPOSTA FORMATIVA 2026
Formazione con sst (per sportelli)
corso isee base (per tutti)
corso isee novità (per tutti)
Intelligenza Artificiale (per tutti)
formazione interna PUA (per sportelli)
formazione interna sul tema Povertà (per sportelli)
corso aggiornamento D.Lgs. 81/2008 (tutti)
<i>inglese</i>
<i>excel</i>

Software

- Sostituzione dei programmi Gradus e Sosia per servizi scolastici e Nidi ormai obsoleti e poco rispondenti alle necessità dei cittadini (snellezza e chiarezza in primis),
- Implementazione del programma Icaro,

- Utilizzo del software Elix form per raccolta istanze dei cittadini.

Organizzazione

- Rimodulazione dell'orario di apertura al pubblico, passando da 21 a 16 ore settimanali e aumentando l'accesso su appuntamento, al fine di avere più tempo per la gestione delle attività di back office, come da seguenti ipotesi di Orario Settimanale

A)

	MATTINA	POMERIGGIO	
LUN	8,30-13	CHIUSO	4,5
MART	CHIUSO		0
MERC	8,30-13		4,5
GIO	CHIUSO	15,00-18,00	3
VEN	8,30-12,30		4
			16

B)

	MATTINA	POMERIGGIO	
LUN	8,30-11	CHIUSO	2,5
MART	CHIUSO		0,0
MERC	10,30-13		2,5
GIO	8,30-11	15,00-17,30	8,5
VEN	10,30-13		2,5
			16

- Adottare un sistema di ricezione delle chiamate tramite risponditore o segreteria telefonica e risposta diretta solo ad orario stabilito. Questa soluzione si adotterebbe in via sperimentale inizialmente allo Sportello di prossimità di Vignola dove il carico di lavoro dovuto alle chiamate telefoniche è ormai difficilmente sostenibile,
- Sostenere l'utilizzo da parte dei cittadini dell'accesso ai servizi in modalità informatizzata (almeno come primo accesso),
- Ripristinare gli incontri congiunti dei referenti territoriali con tutto lo staff di direzione, con cadenza almeno trimestrale. Prevedere un incontro all'anno dello staff di direzione con tutti gli operatori degli sportelli di prossimità.

Considerazioni conclusive

Alla luce delle attività illustrate, gli Sportelli di Prossimità si configurano come servizi caratterizzati da una ampia attività amministrativa, organizzativa e relazionale. La funzione di collegamento tra cittadini, servizi e amministrazione consente di garantire accessibilità ai servizi pubblici, continuità nei percorsi di presa in carico e capacità di lettura dei bisogni emergenti della comunità.

Il lavoro svolto dagli Sportelli di prossimità rappresenta a tutt'oggi un elemento fondamentale per l'efficacia delle politiche sociali, sociosanitarie ed educative del territorio, e contribuisce in modo significativo alla qualità della relazione tra amministrazione pubblica e cittadini.

In considerazione del ruolo che si intende confermare degli Sportelli di Prossimità, il modello organizzativo approvato nel 2018 con Deliberazione della Giunta n. 9 del 18 gennaio 20218, non appare più adeguato, pur riconoscendo il ruolo specifico degli sportelli all'interno della struttura organizzativa dell'area Welfare, l'evoluzione delle complessità si accompagnano ad una maggiore e crescente specificazione delle competenze trasversali su tutte le aree della struttura Welfare.

Pertanto occorre ripensare al ruolo di tali sportelli e ad una evoluzione della struttura Welfare locale che possa maggiormente rispondere alle costanti e mutevoli esigenze dell'utenza, promuovendo un sempre più diffuso impiego dei sistemi informatici per velocizzare tempi di risposta e la gestione digitalizzata delle procedure. Occorre svincolare gli sportelli di prossimità dall'ambito dei servizi educativi e scolastici ed assegnare loro una differente collocazione nell'assetto complessivo della Struttura Welfare Locale.

Vignola, 16 aprile 2026

IL DIRIGENTE
Dott. Marco Antonioli

Tabella riepilogativa

ATTIVITA' SPORTELLI DI PROSSIMITA'				
servizi	attività front office	attività back	attività back	
ACCESSO e ORIENTAMENTO	gestione e codifica delle istanze dei cittadini; presa in carico se di ns competenza o in alternativa indirizzarli agli uffici idonei	COMPILAZIONE ICARO, qui ci sta anche tutto il percorso PUA , l'uso delle schede d'accesso compilate in tutte le sue parti, formazione		
PUA SOCIALE	Accesso e orientamento ADI SFL e interventi povertà		LEPS	
SEGRETARIATO SOCIALE	Accesso per SST, sia per nuovi utenti che per utenti già in carico. ascolto utenza e indirizzo, individuazione area e tematica di riferimento principale comunicata	gestione degli accessi su programma in icaro e passaggio/ condivisione di richieste pervenute dall'utenza. Raccolta, previo accordo, di documenti per il SST. Verifica e gestione amministrativa richieste per servizio sociale pervenute su wapp web		
SEGRETARIATO SOCIALE: emergenze	Sostegno ad utenti fragili, gestione e contenimento di situazioni contingenti (es. sfratti, minacce, dichiarazioni di passaggio all'atto, violenze subite, ecc). Contenimento delle aspettative dell'utenza, filtro, eventuale coinvolgimento a servizi			
BONUS LUCE GAS ACQUA	raccolta domande di BONUS LUCE PER DISAGIO FISICO, orientamento nuclei con fornitori servizi energetici, educazione alla lettura delle bollette (per bonus su luce/acqua/gas)	controlli, coordinamento con Sgate		
ASSEGNO MATERNITA'	orientamento all'utenza e raccolta domande	controlli, comunicazioni, invio elenco domande al SST e inserimento in piattaforma INPS dei benefici approvati.		

Struttura Welfare Locale

ORTI ANZIANI	informazione utenza , raccolta domande	istruttoria domande, predisposizione assegnazioni, rinunce, decadenze, inserimento su gestionale Icaro, ascolto utenza, partecipazione al Comitato di gestione, verifica conduzione orti e rapporti con Assessorato locale. Sopralluoghi di verifica conduzione		
ORTI URBANI	informazione utenza , raccolte domande	istruttoria domande, predisposizione graduatoria e assegnazioni, rinunce, decadenze, inserimento su gestionale Icaro, ascolto utenza, partecipazione al Comitato di gestione, verifica conduzione orti e rapporti con Assessorato locale. Sopralluoghi di verifica conduzione		
CONTRIBUTO AFFITTO	quando attivato, informazione all'utenza, connessa alla raccolta domande e allo svolgimento ed esito dell'istruttoria	controlli su dichiarazioni rese, verifiche amministrative, comunicazione con utenza, inserimento in Icaro delle domande e dei relativi interventi economici		
EKO	orientamento all'utenza, accoglimento domande e sostegno alla compilazione, comunicazione utenti	controlli e inserimento in gestionale Icaro delle domande, raccordo con SST per compilazione scheda punteggio sociale, raccordo con Charitas; monitoraggio periodico		
ERP	orientamento e comunicazioni all'utenza, raccolta domande di assegnazione e mobilità	istruttoria per raccolta domande, assegnazioni e mobilità (verifiche sociali, abitative e catastali); controlli per aggiornamento semestrale graduatorie, DAD per assegnazioni e mobilità, comunicazioni all'utenza, raccordo con Acer, SST (per schede e relazioni) e Uffici Tecnici comunali (per manutenzioni e interventi), preparazione e partecipazione alla commissione per assegnazione alloggi, collaborazione con Acer e SST per la gestione dei problemi sociali, abitativi e condominiali		

Struttura Welfare Locale

PROGETTO ABITARE	orientamento all'utenza sia come proprietari che come inquilini, raccolta domande	Controlli, aggiornamento file condivisi, Inserimento in Icaro, eventuale raccordo con SST, mediazione tra le parti, verifica requisiti Patti territoriali, atti di avvio e di gestione dei contratti (es. rimborso annuale IMU) e comunicazioni alle parti		
BANDO RINEGOZIAZIONI	consulenza alle parti relativamente al bando, invio alle associazioni di categoria per eventuale presentazione domande	invio domanda ricevuta dai Patronati al servizio Politiche abitative		
Morosità incolpevole	quando attivo, raccolta domande	istruttoria per graduatorie, controlli, inserimento su icaro		
Affitto sicuro (concluso, rimane la gestione dei contratti ancora attivi)	Gestione rapporti tra inquilino e proprietario	attivazione tutele a favore della proprietà quando richieste (contributi per spese legali, per canoni non riscossi, per ripristino locali a fine locazione), raccolta documentazione, predisposizione atto di impegno e liquidazione		
Affitto tutelato (concluso)			non ci sono contratti attivi	
Bando mobilità disabili	orientamento all'utenza	udp		
Bando per utenti sordi LIS	orientamento all'utenza	udp		
Contributi art. 9 e 10	orientamento all'utenza e raccolta domande (da quest'anno dovrebbe essere on line)	raccolta e trasferimento documentazione all' Ufficio di Piano(da quest'anno dovremmo superare questa modalità).		
Bando mobilità fragili	orientamento all'utenza.		nuovo	
CAAD	Orientare verso UDP le eventuali richieste di orientamento che non arrivano direttamente a noi dai Comuni/altri Enti/cittadini		nuovo	
NIDI- accesso	orientamento all'utenza per servizio e informazione su modalità di iscrizione on line, ISCRIZIONI a sportello al bisogno tramite Gradus, gestione ritiri e nuove attivazione e ritiro prolungamento, rapporti con l'utenza, raccolta documentazione e modulistica richiesta da asp	Pubblicità a nuovi nati su dati richiesti ad anagrafi ed invio comunicazione alle famiglie; GESTIONE GRADUATORIE (accesso e sostituzioni) con controlli, richiesta documentazione all'utenza, raccordo tra sportelli e centrale per duplicazione domande, gestione su Gradus e Sosia delle iscrizioni;		

		comunicazioni varie alle famiglie; coordinamento ASP – controlli		
NIDI		SOSIA: attivazione servizi, chiusura servizi, calcolo rette in base all'Isee.		
RETTE NIDI	verifica ISEE, comunicazioni alle famiglie, informazioni e orientamento sui bonus prima infanzia Inps	Calcolo, controlli e inserimento in SOSIA		
NIDI	rapporti con il nido e il comune per manutenzione, segnalazioni su riscaldamento, allarmi, gestione emergenze			
BUONI LIBRO	Informativa nelle scuole, orientamento all'utenza assistenza compilazione domande su piattaforma regionale Ergo	verifiche requisiti di accesso (residenza, scuola, isee) , gestione amministrativa: controlli su portale regionale		
CEDOLE LIBRARIE		CONTROLLO FORNITURE on line , rapporti con cartolerie e scuole per gestione casistiche non standard – Liquidazioni		
CENTRI ESTIVI NIDO BARBAPAPA' (per Vignola)	Informazioni all'utenza, raccolta domande/ritiri	Rapporti con Vignolazeroisei per gestione ingressi, ritiri, sostituzioni. Inserimento in Sosia e fatturazione rette. Determina di Accertamento entrate da rette		
CENTRO BAMBINI E FAMIGLIE	Informazioni all'utenza, raccolta domande/ritiri	Rapporti con Vignolazeroisei per organizzazione del servizio, gestione ingressi, ritiri, sostituzioni. Inserimento in Sosia e fatturazione . Determina di Accertamento rette		
CENTRI ESTIVI	Orientamento ai soggetti organizzatori per adesione, informativa e pubblicità, raccolta richieste contributi per bambini disabili. Informazioni alle famiglie	coordinamento con i soggetti organizzatori e uffici centrali per modalità inserimento bambini disabili.		

Struttura Welfare Locale

CENTRI ESTIVI- Progetto Conciliazione	PROG. CONCILIAZIONE: informazione ai soggetti organizzatori di Centri estivi) , orientamento e informazione alle famiglie, supporto nella presentazione domande on line	Istruttoria amministrativa delle domande raccolte: verifica requisiti (Isee, residenza), verifica documentazione, richieste integrazioni. Coordinamento con uffici centrali per liquidazioni contributi		
INTEGRAZIONE SCOLASTICA ALUNNI DISABILI		verifica dei minori in carico, coordinamento con i istituti scolastici e ditta appaltatrice , gestione trasferimenti / nuovi ingressi, verifica mensile degli interventi effettuati e della coerenza delle relative fatture		
obbligo scolastico		supporto all'amministrazione nelle verifiche su presunte elusione-contatti con utenza e istituti scolastici scuola		
SERVIZI SCOLASTICI (attività che si svolgono durante tutto l'anno)	TRASPORTO: orientamento all'utenza per servizio e modalità di iscrizione on line, ISCRIZIONI a sportello al bisogno. Solleciti a utenti per conferma iscrizione nuovo a.s. In SOSIA, attivazione e chiusura servizi con sostituzioni in corso d'anno	Passaggio preiscrizioni/iscrizioni in Sosia, comunicazioni alle famiglie. Coordinamento con Ditta per costruzione dei percorsi dei bus, per organizzazione del personale assistente con definizione degli orari. Collaborazione con la Pm (es. parcheggi, cod. strada, fermate). Monitoraggio delle modifiche (iscrizioni, percorsi, fermate) .	Fatturazione biennale ad utenza: controllo paganti, separazione indirizzi, correttezza riferimenti, domande non inoltrate su sosia e contatto con la famiglia per eventuali correzioni. Generazione fatture a utenza e determine di accertamento. Controllo mensile fatture della Ditta	Solleciti di pagamento: invio biennale. Coordinamento con servizi finanziari per riscossione coattiva da effettuarsi annualmente
	TRASPORTO speciale alunni disabili	Rapporti con famiglia e Associazioni del territorio per trasporti speciali		

Struttura Welfare Locale

	PRE/POST: orientamento all'utenza per servizio e modalità di iscrizione on line, ISCRIZIONI a sportello al bisogno, su SOSIA attivazione e chiusura servizi con sostituzioni in corso d'anno, generazione, eventuale gestione protocollo "Farmaci salva vita"	Verifica organizzativa del servizio , organizzazione del personale con ditta appaltatrice Istituti scolastici, sopralluoghi. Gestione delle iscrizioni on line , passaggio preiscrizioni/iscrizioni in sosia, comunicazioni alle famiglie, costruzione degli eventuali tragitti bus navetta dei bus.	Fatturazione biennale ad utenza: controllo paganti, sepa, indirizzi, correttezza riferimenti, domande non inoltrate su sosia e contatto con la famiglia per eventuali correzioni. Generazione fatture a utenza e determine di accertamento. Controllo mensile fatture della Ditta	Solleciti di pagamento: invio biennale. Coordinamento con servizi finanziari per riscossione coattiva da effettuarsi annualmente
	MENSA: orientamento all'utenza per servizio e modalità di iscrizione on line, ISCRIZIONI a sportello al bisogno, su SOSIA attivazione e chiusura servizi con sostituzioni in corso d'anno. Gestione DIETE e controllo scadenza certificati, gestione richieste di attivazione del servizio per adulti	Coordinamento con Scuole e Ditta appaltatrice del servizio, programmazione annuale del "confezionamento " pasti in base ai turni di presenza delle classi. Riorganizzazione annuale spazi e allestimento refettori in considerazione del numero degli iscritti al servizio . Diete speciali: verifica , aggiornamenti , contatti con dietista. Monitoraggio sull'andamento del servizio , assaggi in mensa, partecipazione alla commissione mensa, informazione e gestione assaggi utenza, controllo giornaliero numero pasti.	Fatturazione bimestrale a utenza: controllo paganti, sepa, indirizzi, correttezza riferimenti, domande non inoltrate su sosia e contatto con la famiglia per eventuali modifiche . Controllo mensile fatture Cir. Generazione fatture a utenza e determine di accertamento	Solleciti di pagamento: invio biennale. Coordinamento con servizi finanziari per riscossione coattiva da effettuarsi annualmente
GESTIONE SCIOPERI SERVIZI SCOLASTICI	Comunicazione all'utenza di non garanzie dei servizi o sospensione	Coordinamento con Istituti comprensivi, Dolce, CIR, EB (coord. Autisti a CV)		
RIDUZIONI SERVIZI SCOLASTICI	orientamento all'utenza e raccolta domande	Controlli anagrafici e isee, passaggio da gradus a sosia, comunicazione alle famiglie, aggiornamento file condiviso. Verifica in Sosia del corretto inserimento della riduzione a ciascun utente		

Struttura Welfare Locale

ESONERI SCOLASTICI	scheda di accesso per il SST per casi sociali, recupero certificazioni L. 104 per disabili trasportati	raccordo con SST e ragioneria, inserimento in sosia di utenti e relative specifiche e in file condiviso		
ACCESSI A INPS PER ISEE				
MOROSITA SCOLASTICHE	orientamento all'utenza, raccolta richiesta rateazioni precoattivo e coattivo con stampa dei bollettini pago PA. Invio delle ingiunzioni di pagamento tramite raccomandata o pec (ove presente previa ricerca sul portale dedicato)	Inserimento in sosia degli estremi per l'ingiunzione di pagamento, invio raccomandate all'utenza con possibilità di trasmissione raccomandata a mano, preparazione estrapolazione per l'ufficio servizi finanziari da inviare ad agenzia delle entrate- Richieste rateizzazioni e loro gestione e monitoraggio pagamenti	Coordinamento con servizi finanziari per riscossione coattiva da effettuarsi annualmente	
ORGANIZZAZIONE USCITE DIDATTICHE		comunicazioni budget Istituti comprensivi, raccordo con istituti scolastici e ditta appaltatrice sulle modalità organizzative, aggiornamenti modifiche in itinere, verifica utilizzo budget e controllo mensile fatture		
Supporto anziani e fragili	Raccolta istanze integrazione retta per il mantenimento in struttura/ centro diurno	verifica completezza documentazione, trasmissione al servizio amministrativo sociale		
	Orientamento Corso lavoro di cura: informazione all'utenza			
	Relazione con Caritas e altri soggetti del Terzo settore che operano sul territorio per interventi di assistenza alla persona	richieste /confronti periodici		
Iniziative per anziani sul territorio	raccolta domande di iscrizione	raccordo con terzo settore / raccordo con amministrazione per richiesta spazi/raccordo con asuser per trasporti speciali		
CARTA DEDICATA A TE	informazioni e comunicazioni ai cittadini	Controlli sui nuclei segnalati da INPS (corrispondenza nucleo anagrafico e nucleo ai fini ISEE), modifiche beneficiari sulla piattaforma dedicata in raccordo con gli uffici anagrafi dei Comuni		

Struttura Welfare Locale

POLITICHE ALLA COMUNITA'	Informazioni su attività centro per le famiglie- supporto alla diffusione delle diverse iniziative promosse			
	Informazioni su attività Centro giovani - supporto alla diffusione delle diverse iniziative promosse			
	Informazioni su Centro Antiviolenza e sue attività			
SPORTELLO DI PROSSIMITA' DEL TRIBUNALE C/o SPORTELLO DI GUIGLIA	accoglienza dell'utenza e informazioni sulle istanze che si possono presentare al giudice tutelare, acquisizione di apposita delega dell'utente per la proposizione di istanze in suo nome e per suo conto. Predisposizione delle istanze e/o dei ricorsi introduttivi del procedimento. Informazione a ciascun richiedenti sull'iter e sullo stato delle istanze presentate. Rilascio di copia semplice degli atti contenuti nel fascicolo telematico. Presentazione e raccolta all'utente, a chiusura della posizione, di questionario per l'accertamento della qualità e soddisfazione dell'utenza.	Inoltro delle istanze tramite deposito telematico alla Cancelleria del Tribunale di Modena attraverso "Software. Verifica dell'avvenuto pagamento dei diritti di cancelleria. Supporto alle attività di predisposizione dei rendiconti periodici di Amministrazione di Sostegno e Tutele;		
Varie	Orientamento al cittadino su istanze non di ns diretta pertinenza: vari bonus e misure, tributi, isee ecc			
	Relazioni con FFOO: carabinieri, polizia municipale, guardia di finanza			
	Raccordo con il Comune, sia struttura amministrativa che politica			
iniziative e progetti specifici promossi a livello territoriale (esempio: progetto una sporta di salute/piedibus)	informativa all 'utenza - pubblicità	supporto amministrativo-partecipazione a incontro di coordinamento raccordo amministrativo con i diversi soggetti coinvolti (scuola / volontariato/ ausl)		