



**Sportello
sociale**

Monitoraggio

Servizio di supporto
nell'accoglienza al pubblico
degli Sportelli Sociali
del Comune di Bologna

ottobre 2018 - settembre 2019



ACCESSI AL FRONT OFFICE DEGLI SPORTELLI SOCIALI

Numero totale di utenti ricevuti
da ottobre 2018 a settembre 2019

20314

Principali richieste ricevute al front office

7808

Bonus energia e
acqua

2353

Informazioni

2339

Richiesta
assistente sociale
per adulti

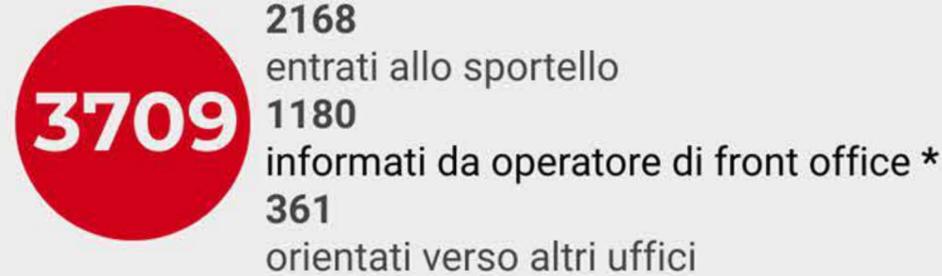
1040

Richiesta
assistente sociale
per anziani

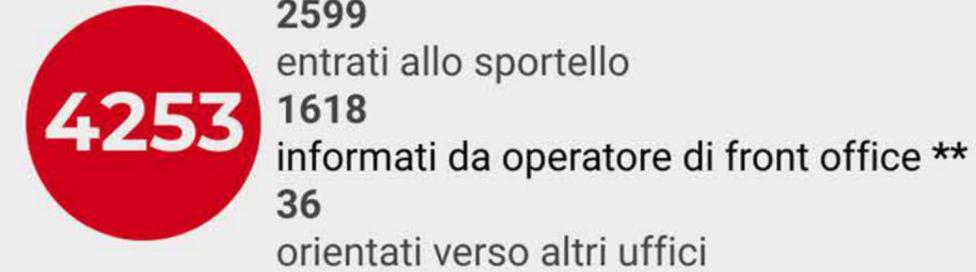
Accessi al front office degli Sportelli Sociali

Suddivisione per quartiere

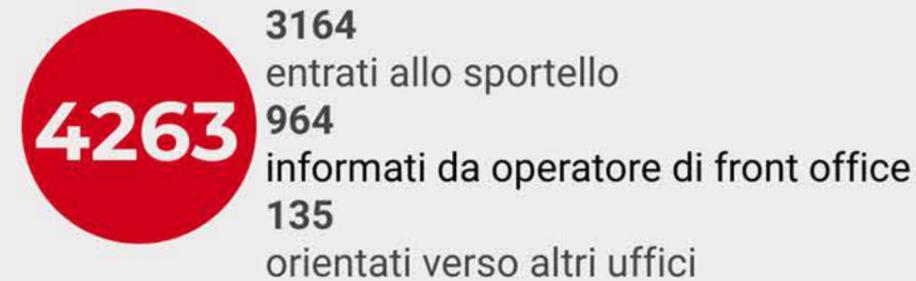
Borgo Reno



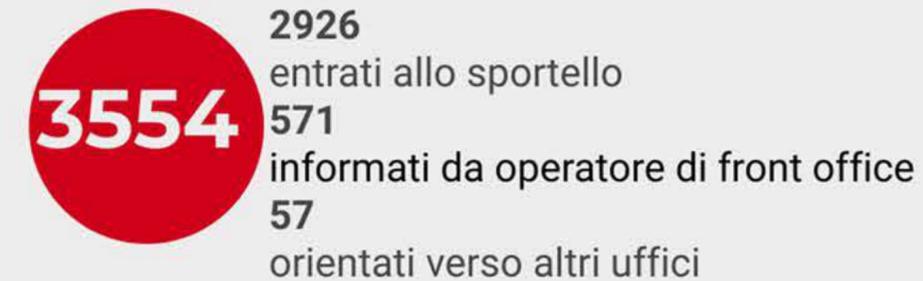
Porto Saragozza



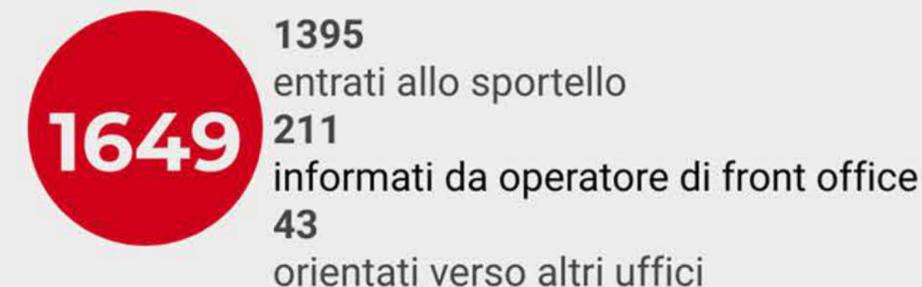
Navile



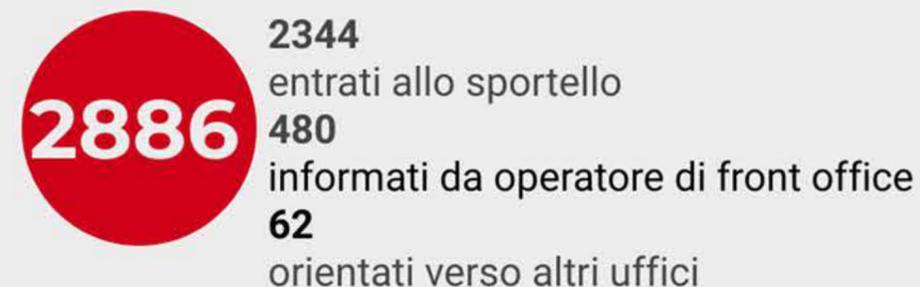
San Donato



Santo Stefano



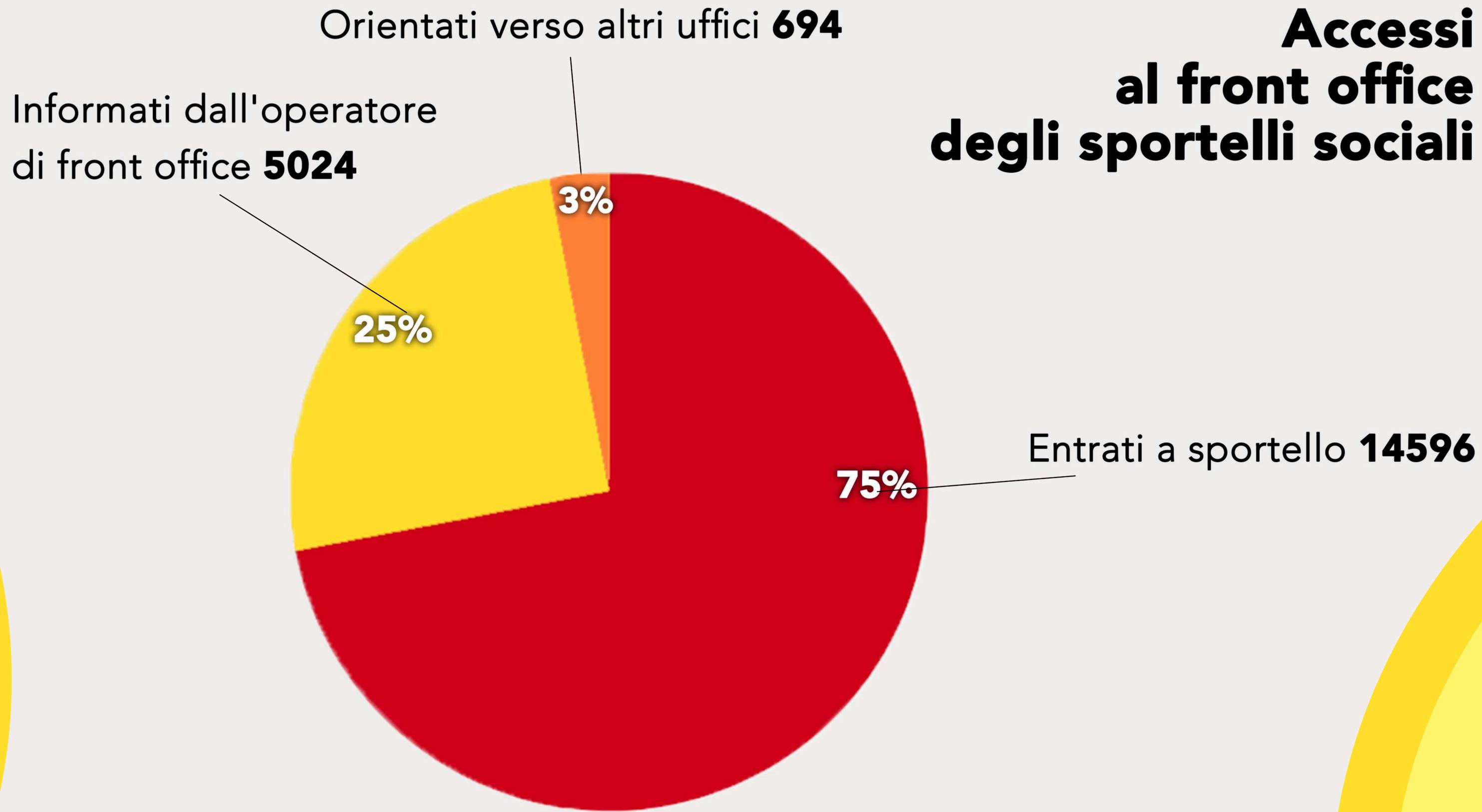
Savena



** i dati elevati dei primi mesi coincidono con lo spostamento della sede URP che ha orientato molti cittadini verso la postazione di front office per chiedere informazioni*

*** i dati elevati dei primi mesi coincidono con l'inserimento di utenti che si sono rivolti al front office per un appuntamento con l'assistente sociale*

Accessi al front office degli sportelli sociali





PUNTO UNICO



**telefono
email**

2553

accessi in totale da marzo a
settembre 2019

**Maggiori
richieste**
2019



assistenza anziani



bonus acqua, luce e gas



supporto per famiglie e minori

Il punto unico telefonico si è rivelato un utile riferimento per i cittadini ma anche per Istituzioni e Enti al fine di comprendere la rete dei servizi sociali e ottenere informazioni sul sistema socio sanitario



Servizio di consulenza legale

da febbraio a settembre 2019

Totale
73



59

Regolarizzazione permesso di soggiorno



6

Regolarizzazione assistenza minore



4

Sfratti/problemi legali abitativi



4

Regolarizzazione cure mediche

RICHIESTE PRINCIPALI



Accompagnamento all'integrazione

da marzo 2019

Viene attivato su richiesta per dare supporto all'utente nella ricerca di corsi di lingue e professionalizzanti, nella relazione con altri enti del territorio, nella ricerca di associazioni e reti di contatti.

PRINCIPALI RICHIESTE

- Credenziali/accessi pratiche web
- Corsi di lingue e professionalizzanti



Mediazione linguistica e culturale

da marzo 2019

Mediatori linguistici esperti intervengono su richiesta degli Assistenti sociali per consentire un'adeguata comprensione linguistica in situazioni particolarmente delicate e complesse.

PRINCIPALI RICHIESTE

- Primo colloquio/integrazione
- Salute/lavoro/casa

Operatori coinvolti

nel **Servizio di Supporto** all'accoglienza
al pubblico degli **Sportelli Sociali**:



12
operatori di front office
presso le sei sedi dei quartieri



2
operatori al Punto unico
telefonico e mail

