



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Toscana



---

## **MANUALE PROCEDURE CROAS TOSCANA**

**In applicazione Manuale delle procedure dei Consigli Regionali del CNOAS (Delibera 208/2017)**

---

**approvato nella seduta di Consiglio del 06 Maggio 2024 - Del. 61**





## Premessa

Il presente Manuale delle procedure Croas Toscana, nel recepire il Manuale delle procedure regionali definito dal CNOAS con delibera 208/2017 trasmesso con nota prot. 369/2018, è finalizzato ad integrare alcuni punti nelle declinazioni operative nella relazione tra la Segreteria e il Consiglio.

Il Manuale delle procedure Croas Toscana completa il quadro degli atti che regolamentano il funzionamento del Consiglio:

1. Nuovo Regolamento per la formazione continua degli assistenti sociali entrato in vigore giorno 01.01.2023;
2. Regolamento del Croas Toscana per la concessione di cooperazioni e dei patrocini, per l'adesione di iniziative di enti, organismi, comitati, per partenariato e per l'iscrizione di link esterni nel proprio sito (approvato con Delibera 45/2023)
3. Regolamento per il controllo sull'assolvimento dell'obbligo formativo approvato con delibera 9 del 13.01.2024;
4. modulistica relativa alla strutturazione degli eventi formativi organizzati dal Croas Toscana approvata con delibera 73/2023
5. Codice deontologico, ultimo aggiornamento con delibera del Cnoas n. 164 del 2023;
6. Regolamento per il funzionamento del procedimento disciplinare locale, approvato dal Consiglio Nazionale nella seduta del 20 aprile 2024 con delibera n. 81;
7. D.L. N.176/2020 decreto semplificazioni ( obbligo pec per professionisti iscritti a Albo – Collegi professionali);
8. Regolamento interno del Consiglio regionale aggiornato con delibera 156/2023;
9. Regolamento Amministrazione Contabile (R.A.C.) aggiornato dal Cnoas con delibera 111/2023 relativamente al Titolo IV – attività contrattuale- per adeguamento al D. Lgs n. 36 del 31 marzo 2023 recante la nuova disciplina dei contratti pubblici, nonché alle disposizioni Anac delibera 605/2023.
10. Regolamento di riscossione dei contributi annuali del Consiglio Nazionale Assistenti sociali delibera 234 del 18/11/2022

Il Manuale è il risultato dell'esperienza operativa consolidata ed ha lo scopo di agevolare i processi organizzativi ed operativi del Consiglio. A questo scopo si articola in due parti:

1. Organizzazione della Segreteria, distribuzione delle competenze e i relativi flussi comunicativi
2. Integrazioni operative al Manuale procedure regionali del Cnoas (solo per i punti in cui si rileva l'opportunità di indicazioni operative specifiche).



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Toscana

### **Organizzazione della Segreteria e articolazione delle competenze.**

L'orario delle componenti della segreteria è su 5 giorni:

**Katia:** dalle 07:30 (flessibilità fino alle 9:00) alle 15:00 (flessibilità fino alle 16:00)

**Michela:** dalle 07:30 (flessibilità fino alle 9:00) alle 15:00 (flessibilità fino alle 16:00)

**Serena:** dalle 08:00 (flessibilità fino alle 9:00) alle 13:00 (flessibilità fino alle 14:00)

#### **GARANTISCONO ACCESSO TELEFONICO PUBBLICO (055-486488):**

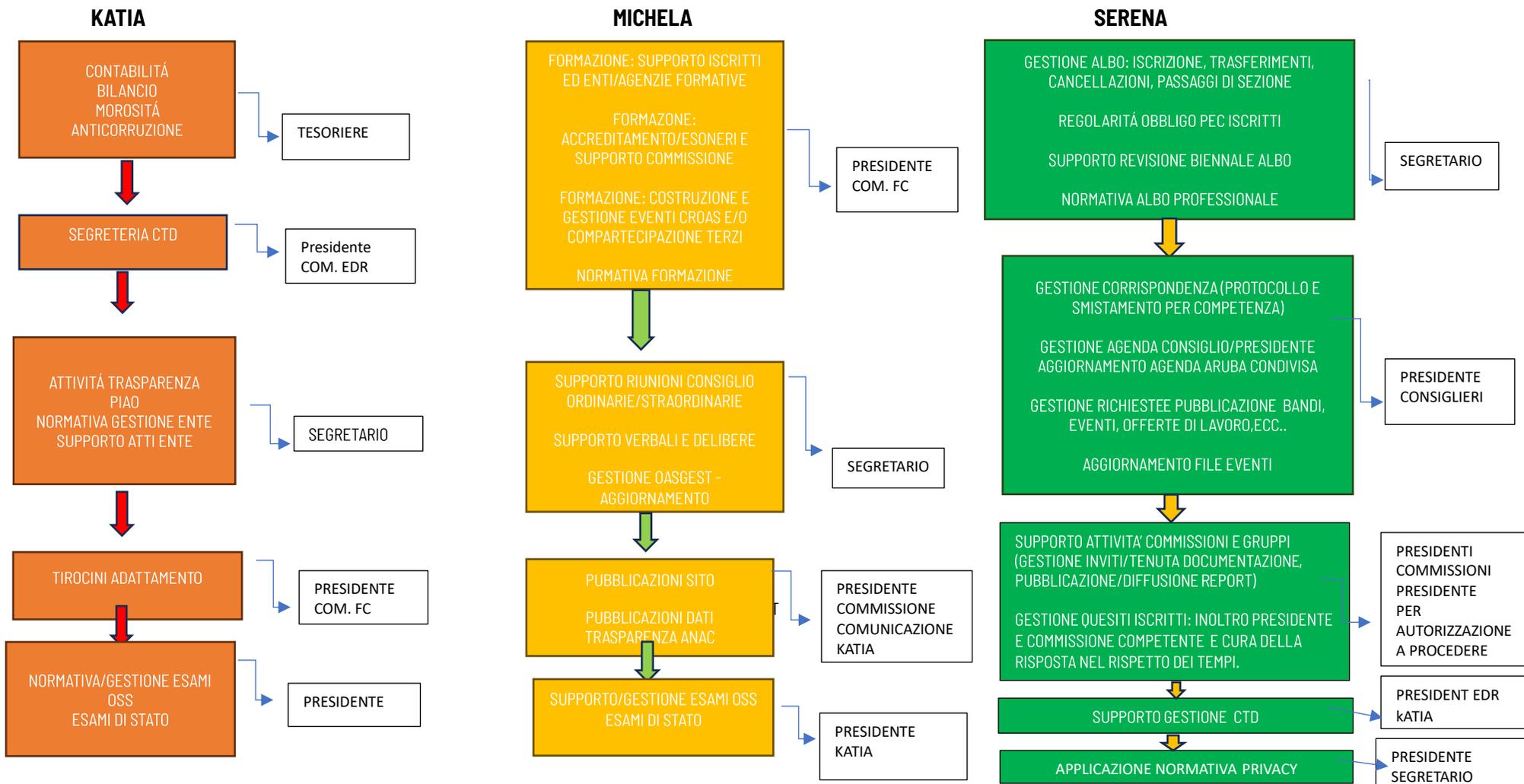
Martedì e Giovedì: dalle ore 11:00 alle ore 13:00

Mercoledì e Venerdì: dalle ore 14:00 alle ore 16:00

**GARANTISCONO ACCESSO AL PUBBLICO**, previo appuntamento per e-mail o telefono nei giorni dal lunedì al giovedì in orario 09.00 – 12.00



### ORGANIZZAZIONE SEGRETERIA E FLUSSI COMUNICAZIONE



Tutte le comunicazioni sono sempre inoltrate alla Presidente per opportuna conoscenza e per ottenere autorizzazione agli invii verso terzi e/o autorizzazione all'avvio del procedimento amministrativo.



## **II INTEGRAZIONI AL MANUALE DELLE PROCEDURE CNOAS:**

### **1. Procedura per la tenuta dell'Albo. 1.2. Modalità operative della segreteria**

#### **Punto 1.2.1. Iscrizioni**

La domanda viene trasmessa dall'interessato esclusivamente a mezzo pec personale, viene protocollata e acquisita dalla Segreteria dell'Ordine che crea un fascicolo virtuale per l'esame della domanda e verifica che la domanda sia completa degli allegati richiesti.

In esecuzione del provvedimento deliberativo consiliare, la Segreteria provvede all'inserimento dei dati dei neo-iscritti all'Albo nel database gestionale nazionale e, contestualmente, invia la comunicazione all'interessato, a mezzo pec.

Nel caso la domanda sia stata respinta con apposito singolo provvedimento deliberativo contenente tutte (non solo la principale) le motivazioni che ne hanno determinato il rigetto, la Segreteria invia la comunicazione all'interessato a mezzo pec.

Nel caso residenza e domicilio non coincidano si applica il parere del CNOAS 26/04/2021 sull'equiparazione tra residenza e domicilio professionale per cui l'AS potrà chiedere l'iscrizione al Consiglio dell'Ordine nel cui ambito territoriale ricada la residenza ovvero il domicilio professionale.

#### **Punto 1.2.3 Cancellazioni**

##### **Richieste di cancellazione in caso di procedimento disciplinare aperto**

Nel caso in cui il professionista abbia un procedimento disciplinare in corso, la Segreteria trasmette una nota protocollata al richiedente nel quale dichiara che la richiesta a norma dell'art. 5 comma IV del Regolamento sul funzionamento del consiglio disciplinare è sospesa fino alla conclusione dello stesso.

#### **Punto 1.2.5 Revisione Biennale Albo**

L'Ordine, tra le sue funzioni istituzionali, ha quella di Revisione periodica dell'Albo Professionale.



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Toscana

Si ricorda che ai sensi del Codice Deontologico attualmente in vigore ed in particolare all'art. 70 lettera e) l'Assistente Sociale ha l'obbligo di *"fornire ed aggiornare i propri dati, sia quelli previsti dalle normative vigenti, sia tutti quelli che il Consiglio dell'Ordine ritiene necessari per la costruzione, l'aggiornamento e il miglioramento continuo della banca dati dei professionisti, ivi compresa la sezione relativa alla formazione continua"*.

Per poter procedere è necessario che ogni iscritto acceda alla propria Area Riservata Cnoas con autenticazione tramite il proprio Spid cliccando il link di seguito riportato:  
[https://www.cnoas.info/cgi-bin/cnoas/spid/login\\_spid.cgi](https://www.cnoas.info/cgi-bin/cnoas/spid/login_spid.cgi)

Effettuato l'accesso l'iscritto dovrà visionare, aggiornare e rettificare i propri dati. Per svolgere questa operazione avrà un lasso di tempo (di solito 1 mese). Il sistema non prenderà in considerazione ai fini della Revisione, dati inseriti successivamente la scadenza data.

L'iscritto dovrà aver cura di inserire tutti i dati richiesti compresi i campi relativi a email, telefoni e PEC ed ambito lavorativo. Al termine dell'inserimento e della revisione dei dati immessi, nella sezione Dati personali - *'Dichiarazione di completezza, correttezza e veridicità dei miei dati personali'* l'iscritto provvederà a spuntare la casella di conferma della correttezza e completezza dei dati con apposito flag e ad acconsentire al trattamento dei dati personali; infine cliccherà su Salva.

Oltre alla principale finalità istituzionale, si evidenzia che i dati raccolti nell'Albo vengono trattati a fini statistici e, se del caso, elaborati dalle Commissioni preposte e/o dal Consiglio per eventuali azioni di carattere politico/sociale e/o formativo, nell'esclusivo interesse dell'iscritto.

## **2. FORMAZIONE CONTINUA**

### **PUNTO 2.2.1 STIPULA CONVENZIONI E COOPERAZIONI**

Secondo il Nuovo Regolamento per la formazione continua degli assistenti sociali entrato in vigore giorno 01.01.2023 e secondo quanto disposto dal D.P.R 137/12, art. 7, comma 5, l'attività di formazione continua, può essere svolta dagli Ordini anche in cooperazione o convenzione con altri soggetti. Tale facoltà consente di realizzare collaborazioni per Piani formativi specifici, anche di carattere multiprofessionale e di ampliare l'offerta formativa gratuita sia a livello nazionale, sia a livello regionale. Le collaborazioni possono essere attuate attraverso protocolli, convenzioni o accordi anche a carattere temporaneo per singoli eventi.

Il Croas Toscana può stipulare accordi con soggetti locali pubblici e privati, anche del Terzo Settore, al fine di favorire l'offerta formativa limitatamente ai propri territori. Le Convenzioni e i protocolli sottoscritti con il CROAS sono limitati alle attività formative rivolte agli iscritti della regione interessata. In qualsiasi caso non possono essere sostitutivi, qualora si rivolgano a più regioni o a livello regionale, dell'autorizzazione e del rispetto di quanto previsto dal presente regolamento. La convenzione o protocollo o accordo, saranno validi ai fini dell'attribuzione dei crediti solo dopo l'inserimento dell'accordo nel Registro del database nazionale.

La convenzione deve essere richiesta con domanda scritta al Consiglio regionale che provvederà poi ad inviare il modulo predisposto. L'esame istruttorio delle domande è demandato alla Commissione Consultiva Regionale per l'autorizzazione della formazione continua.



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Toscana

Per quanto concerne le cooperazioni/protocolli d'intesa e patrocini si rimanda al Regolamento del Croas Toscana per la concessione di cooperazioni e dei patrocini, per l'adesione di iniziative di enti, organismi, comitati, per partenariato e per l'iscrizione di link esterni nel proprio sito (approvato con Delibera 45/2023) e reperibile sul sito istituzionale del Croas Toscana nella sezione formazione

La cooperazione deve essere richiesta con domanda scritta al Consiglio regionale compilando fac-simile pubblicato su sito istituzionale Croas Toscana nella sezione formazione – richieste di accreditamento. La convenzione o protocollo o accordo, saranno validi ai fini dell'attribuzione dei crediti solo dopo l'inserimento dell'accordo nel Registro del del database nazionale. L'esame istruttorio delle domande e della professionalità documentata è demandato alla Commissione per l'autorizzazione alla formazione continua che potrà richiedere integrazioni tramite pec ai soggetti interessati.

Sia nel caso delle convenzioni che delle cooperazioni la Presidente della commissione consultiva regionale per l'autorizzazione della formazione continua relazionerà in Consiglio che adotterà la relativa delibera.

La segreteria aggiorna archivio delle convenzioni e comunica esito dell'istruttoria ai soggetti richiedenti.

### **PUNTO 2.2.2. RICHIESTA AUTORIZZAZIONE EVENTI**

In conformità alle disposizioni del nuovo regolamento per la formazione continua degli assistenti sociali nella scheda 5 si indica alle agenzie il termine minimo di 45 gg prima della data dell'evento per la presentazione della domanda di accreditamento.  
Ciò al fine di evitare accreditamenti a posteriori.

La procedura istruttoria è adottata conformemente alle procedure del manuale Cnoas .

### **PUNTO 2.2.3 CONTROLLO ASSOLVIMENTO OBBLIGO FORMATIVO**

La Commissione consultiva Regionale per l'autorizzazione della formazione continua, ai sensi dell'art. 5 comma 10 del Nuovo Regolamento per la formazione continua degli assistenti sociali entrato in vigore giorno 01.01.2023 , ha predisposto il Regolamento per il controllo sull'assolvimento dell'obbligo formativo approvato con delibera 9 del 13.01.2024

### **PUNTO 2.2.4 PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Toscana

Secondo l'art. 5 comma 3 del Nuovo Regolamento per la formazione continua degli assistenti sociali entrato in vigore giorno 01.01.2023 i Croas "predispongono ed inviano al Consiglio nazionale, entro il 15 dicembre di ogni anno, anche di concerto tra loro, il piano annuale dell'offerta formativa per l'anno formativo successivo, secondo le indicazioni del Consiglio nazionale"

Il Piano formativo è predisposto dalla Commissione consultiva Regionale per la formazione continua di concerto con tutto il Consiglio e deliberato nella prima riunione del Consiglio utile a garantire il rispetto del termine di invio al CNOA ovvero il 15 dicembre di ogni anno.

La procedura istruttoria è adottata conformemente alle procedure del manuale Cnoas .

#### **PUNTO 2.2.5 PROCEDURA ORGANIZZATIVA EVENTI FORMATIVI**

Il Consigliere referente l'evento formativo dovrà compilare la modulistica relativa alla strutturazione degli eventi formativi organizzati dal Croas Toscana approvata con delibera 73/2023. La scheda contiene le fasi della realizzazione dell'evento: calendarizzazione, definizione programma, gestione parte amministrativa (in questa parte è ricompreso il preventivo economico che deve essere sottoposto preventivamente al Tesoriere che ne valuta la disponibilità economica), individuazione sede, promozione evento, materiale utile per l'evento, iscrizioni, organizzazione accoglienza, supporto logistico, informazioni post-evento, slides e relazione evento.

Successivamente tramite il consigliere referente /segreteria si procede di volta in volta alle operazioni di organizzazione dell'evento.

La procedura istruttoria è adottata conformemente alle procedure del manuale Cnoas .

#### **Punto 2.2.6 RICONOSCIMENTO CREDITI EXPOST**

Il riconoscimento avviene secondo la seguente alla prassi: le richieste valutate vengono indicate nel verbale della Commissione FC senza riportare i nominativi per tutelare la privacy degli iscritti. Il verbale, allegato alla delibera quale parte integrante, verrà approvato in Consiglio. Si procede, quindi, all'invio delle comunicazioni agli interessati attraverso la compilazione di ciascun form online corrispondente alla richiesta ex-post, in particolare dei campi "Approvazione - data delibera - crediti formativi - crediti deontologici -motivazione"; l'Assistente Sociale riceverà l'esito della sua richiesta attraverso una e-mail automatica del sistema, che viene protocollata.

#### **Punto 2.2.7 RICHIESTE DI ESONERO**

La procedura istruttoria è adottata conformemente alle procedure del manuale Cnoas .



### **3.2 Procedure per la segreteria del consiglio territoriale di disciplina le stesse s'intendono aggiornate dal regolamento del procedimento disciplinare approvato dal Cnoas con delibera 74/2021 e ss.mm.**

#### **ACCESSO AGLI ATTI del procedimento disciplinare**

Nel regolamento di accesso agli atti del Consiglio della regione Toscana il responsabile per l'accesso agli atti del Consiglio territoriale Disciplina è individuato nella figura della Presidente CTD che riceve l'istanza e l'autorizza ovvero comunica il diniego motivato. La scelta di indicare la/il Presidente del Consiglio territoriale disciplina quale responsabile dell'accesso agli atti del Ctd invece del/la singolo/a Presidente di Collegio è attuata secondo il principio di terzietà in quanto la Presidente del Ctd è superpartes rispetto ai soggetti coinvolti ed all'analisi dei procedimenti.

## **4. PROCEDURE PER ATTI CONSIGLIARI E LA TRASPARENZA**

### **Punto 4.2 Protocollo informatico**

Rilevato attraverso il programma "ufficio virtuale" elaborato dalla ditta Hochfeiler Srl dedicato agli Ordini professionali la gestione del protocollo informatico è del tutto informatizzata tramite acquisizione di flussi informatici provenienti da email, pec e sistema Sdi (per le fatture elettroniche). L'ufficio virtuale collega in automatico la protocollazione di un documento con l'iscritto all'Albo mittente o destinatario aggiornando in automatico il fascicolo virtuale dell'iscritto/a.

Nel caso di spedizione tramite racc.ta AR non andata a buon fine (rispedita al mittente) le istruzioni del manuale cnoas citano solo l'obbligo di procedere a nuova spedizione. Questa segreteria invece distingue la posta ritornata indietro tra quelle rientrate come compiuta giacenza che si archiviano come posta consegnata ai sensi dell'attuale normativa per cui in non curato ritiro del destinatario vale consegna (come per altro confermato dal parere legale di Criscuolo in viafoci da Cnoas).

Per la posta invece che torna indietro per motivi diversi (trasferimento indirizzo sconosciuto ecc) la segreteria procede ad accertamento anagrafico all'ultimo indirizzo conosciuto del destinatario, seguendo eventuali trasferimenti di residenza che ci vengono comunicati dai diversi Comuni e individuato l'ultimo indirizzo di residenza effettivo procede a nuovo invio del documento.

### **4.3 Funzionamento del Consiglio regionale**

Le procedure Cnoas riportano all'adozione di un apposito regolamento che questo Consiglio ha adottato con delibera 24/2016 modificato con delibera n.156/2023.

Per razionalizzare lo scambio di documenti è fruibile nella suite OASGEST un'area riservata dedicata al Consiglio da cui è possibile:

- 1) Redazione odg e invio
- 2) Predisporre il verbale e le relative delibere



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Toscana

- 3) Inserire in area tematica riservata al Segretario tutta la documentazione delle pratiche di sua competenza;
- 4) Attivazione di aree riservate tematiche relative a commissioni e gruppi di lavoro.

Il sistema per crescere e migliorare nella sua efficacia necessita di uno sforzo del Consiglio per l'uso dell'applicativo anche ai fini di uno snellimento del lavoro di segreteria.

Secondo quanto richiesto relativamente alla produzione di un registro delle richieste mensili di partecipazione a eventi da sottoporre a delibera per autorizzare la partecipazione e le spese inerenti la segreteria attuerà un check mensile delle richieste pervenute da Enti /Soggetti privati che invitano quali relatori o per saluti istituzionali quali rappresentanti dell'Ordine. La tenuta di tale registro implica che i componenti del Consiglio trasmettano ogni invito da terzi e ogni programmazione di incontri e riunioni alla Segreteria.

#### **Punto 4.4 Prevenzione della Corruzione amministrazione trasparente**

Le istruzioni rinviano alle disposizioni ANAC ed alle normative Nazionali vigenti adottate da quest'Ordine.

#### **Punto 4.6 Regolamentazione delle indennità, gettoni e rimborsi**

Adottato regolamento dei Compensi e dei rimborsi spesa del Consiglio dell'Ordine degli Assistenti sociali della Toscana delibera n.45/2020 e ssmm.

#### **5.0.0 Procedure per gli adempimenti contabili**

Si fa riferimento al Regolamento d'amministrazione contabile approvato dal Cnoas con delibera n.91/2003 e ss.mm apportate in virtù della legislazione vigente.

#### **Punto 5.5 Adempimenti contabili per la riscossione**

Adeguate per la riscossione del contributo annuale in base al Regolamento di riscossione dei contributi annuali del Consiglio Nazionale Assistenti sociali delibera 234 del 18/11/2022 ed alla Convenzione con Agenzia delle Entrate riscossione stipulata nel 2019 e attualmente in vigore; nonché per la riscossione dei contributi dei nuovi iscritti adeguate sulla normativa Nazionale vigente che impone l'utilizzo di un intermediario della riscossione tramite sistemi pagoPA.



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Toscana

## **5.6 Adempimenti contabili per i pagamenti**

Aggiornate con ultima modifica del R.A.C delibera Cnoas 111/2023 relativamente al Titolo IV – attività contrattuale- per adeguamento al D. Lgs n. 36 del 31 marzo 2023 recante la nuova disciplina dei contratti pubblici, nonché alle disposizioni Anac delibera 605/2023.