



**CITTA' DI SAN SEVERO  
PROVINCIA DI FOGGIA**

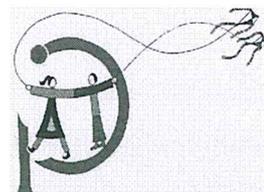
-----<oOo>-----

**REGOLAMENTO UNICO PER L'ACCESSO AL SISTEMA INTEGRATO  
LOCALE DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI**

**Approvato con delibera di C.C. N. 12 del 09/3/2010**



Città di San Severo  
Provincia di Foggia



PIANO SOCIALE DI ZONA  
PROVINCIA DI FOGGIA Ambito Territoriale "Alto Tavoliere"  
Capofila: Comune di San Severo  
Apricena - Chieuti - Lesina- Poggio Imperiale  
San Paolo di Civitate - Serracapriola - Torremaggiore

PIANO SOCIALE DI ZONA 2010-2012

AMBITO TERRITORIALE ALTO TAVOLIERE

***REGOLAMENTO UNICO PER L'ACCESSO AL SISTEMA  
INTEGRATO LOCALE DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI  
SOCIALI***

## PREMESSA

Il presente Regolamento è stato predisposto, alla luce delle attuali normative in campo sociale e sanitario e delle indicazioni contenute nel vigente Piano sociale di zona dell'ambito territoriale dell'Alto Tavoliere Comuni di San Severo (capofila) -Apricena - Chieuti - Lesina-Poggio Imperiale, San Paolo di Civitate - Serracapriola - Torremaggiore, per consentire il corretto funzionamento del sistema integrato di interventi e servizi sociali così come definito alla luce della Legge regionale n.19/2006 e del Regolamento regionale attuativo della stessa n. 4/2007 e s.m.i.

E' rivolto alle persone che vivono nei Comuni dell'ambito e sarà attuato sulla base delle risorse e dei bisogni dei destinatari dei servizi e degli interventi previsti nel vigente Piano sociale di zona.

Il Regolamento è costituito da regole e norme, ed ha l'obiettivo di stimolare un welfare comunitario e la gestione sociale integrata e partecipata dei servizi.

Con il Piano sociale di zona i Comuni dell'ambito intendono perseguire i seguenti obiettivi fondamentali:

- a. prevenire e rimuovere le cause d'ordine economico, culturale, ambientale e sociale che possono provocare situazioni di bisogno o fenomeni d'emarginazione nell'ambiente di vita, di studio o di lavoro;
- b. garantire il diritto delle persone al pieno sviluppo della propria personalità nell'ambito della propria famiglia e della comunità locale;
- c. assicurare la fruibilità delle strutture, dei servizi e delle prestazioni sociali secondo modalità che garantiscano la libertà e la dignità personale, realizzino l'eguaglianza di trattamento e il rispetto della specificità delle esigenze;
- d. recuperare i soggetti socialmente disadattati, con disagio mentale o affetti da minorazioni psicofisiche e sensoriali, favorendo l'inserimento o il reinserimento nel normale ambiente familiare, sociale, scolastico e lavorativo;
- e. sostenere la famiglia, proteggere la maternità, tutelare l'infanzia e i soggetti in età evolutiva, con particolare riferimento ai soggetti a rischio d'emarginazione;
- f. promuovere i diritti dei minori e degli adolescenti ad una crescita psicologica e culturale equilibrata e serena;
- g. promuovere e attuare gli interventi a favore degli anziani, finalizzati al mantenimento, inserimento o reinserimento nel proprio ambiente di vita.

## **TITOLO I CRITERI DI CARATTERE GENERALE**

### **Articolo 1**

#### **Finalità e oggetto del regolamento**

1. Il presente Regolamento disciplina i criteri e le modalità di accesso agli interventi e servizi sociali previsti dal vigente Piano di zona dell'Ambito territoriale costituito dai Comuni di Comune di San Severo, Apricena, Chieuti, Lesina, Poggio Imperiale, San Paolo di Civitate, Serracapriola, Torremaggiore ai fini della loro fruizione, in coerenza a quanto previsto dalla L.r. n. 19/2006 e dal Regolamento regionale attuativo della stessa n. 4/2007 e s.m.i.
2. In particolare in esso vengono definiti:
  - a. principi di erogazione dei servizi;
  - b. livelli essenziali di assistenza;
  - c. destinatari, finalità e strutturazione degli interventi;
  - d. modalità di realizzazione;
  - e. condizioni oggettive e soggettive per l'ammissione al servizio/intervento;
  - f. accesso alle prestazioni agevolate;
  - g. criteri per la compartecipazione al costo da parte degli utenti;
  - h. determinazione dello stato di bisogno;
  - i. criteri di accesso e graduatoria;
  - j. risorse e tariffe;
  - k. pubblicizzazione e diffusione delle informazioni al cittadino;
  - l. obblighi dei soggetti richiedenti i servizi socio-assistenziali;
  - m. modalità di accesso: richiesta, erogazione e presa in carico;
  - n. decorrenza e durata delle prestazioni;
  - o. qualità dei servizi e diritti degli utenti;
  - p. controlli e verifiche;
  - q. reclami e ricorsi;
  - r. recupero dei crediti;
  - s. partecipazione attiva dei cittadini e contributo delle associazioni di volontariato;
  - t. disciplinari e procedure specifiche per l'accesso ai servizi.
3. Le norme del presente Regolamento saranno applicate dai Comuni dell'Ambito territoriale previa adozione da parte dei competenti organi, così come disciplinato ai successivi articoli, anche ai servizi ed interventi sociali non ricadenti nelle aree d'intervento previste dal vigente Piano sociale di zona (servizi extra Piano).

### **Articolo 2**

#### **Definizione, strutturazione e finalità del sistema integrato di interventi e servizi sociali dell'Ambito territoriale**

1. Per interventi e servizi sociali si intendono i servizi e le attività di carattere sociale, erogati anche all'interno dei livelli essenziali di assistenza a carattere sociosanitario, compresi i trasferimenti in denaro, che sono corrisposti alle persone da parte dei Comuni dell'Ambito territoriale con le diverse forme di gestione e modalità organizzative consentite, in risposta a specifiche situazioni di bisogno e di cura.
2. Per prestazioni sociali agevolate si intendono le prestazioni non destinate alla generalità dei soggetti, o comunque collegate nella misura e nel costo a determinate situazioni economiche; i servizi a domanda individuale sono quelli che si attivano su richiesta dell'interessato.

3. Il sistema integrato di interventi e servizi sociali dell'Ambito territoriale fornisce riposte omogenee sul territorio dei Comuni che lo compongono in sintonia con quanto definito dalla programmazione regionale di settore. Esso si articola in un insieme di interventi e servizi ciascuno dei quali riferito ad una diversa funzione e tipologia secondo lo schema di seguito riportato:
  - a. servizi/interventi del welfare di accesso – volti a garantire la più ampia possibilità di accesso al sistema integrato e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, attraverso prestazioni rivolte a fornire informazione, consulenza, orientamento ed accompagnamento alla rete territoriale dei servizi;
  - b. servizi/interventi del welfare d'emergenza – volti a promuovere la rimozione del disagio per le persone e le famiglie in condizioni di maggiore vulnerabilità e fragilità sociale, garantendo un pronto intervento per la tutela e la messa in protezione nei casi di immediata urgenza, con un'attenzione particolare alla fase della prima accoglienza, propedeutica all'attivazione di percorsi di presa in carico, trattamento e reinserimento sociale;
  - c. servizi/interventi del welfare domiciliare – volti a sostenere le persone e le famiglie nella normalità della loro vita di relazione, supportandone l'autonomia e le capacità di vita indipendente, oltre che gli impegni di cura, attraverso interventi i più contigui possibile al proprio naturale ambiente di vita, di relazioni e di lavoro;
  - d. servizi/interventi del welfare comunitario – volti a promuovere e sostenere il benessere sociale, attraverso azioni orientate alla promozione, prevenzione, socializzazione, sostegno e sollievo per le famiglie nel loro quotidiano impegno di cura, oltre che a sostenere il protagonismo e la partecipazione dei cittadini, così come il coinvolgimento delle comunità locali, valorizzando le reti sociali del mutuo aiuto e del sostegno solidale, facilitando le relazioni tra cittadini e servizi, migliorando il senso civico e la cultura della legalità;
  - e. servizi/interventi del welfare residenziale – volti ad accogliere e sostenere, per periodi più o meno lunghi le persone in situazioni di fragilità e/o di non autosufficienza quando non è possibile la loro permanenza nel nucleo familiare o presso il loro abituale domicilio;
  - f. servizi/interventi del welfare di inserimento – volti a contrastare l'esclusione sociale e i processi di emarginazione delle fasce più deboli e vulnerabili della popolazione attraverso azioni di sostegno, accompagnamento, inserimento/reinserimento e partecipazione attiva ai ruoli sociali, prima di tutto al lavoro.
4. Oltre che per la funzione svolta all'interno del quadro complessivo di protezione sociale, ciascun servizio/intervento si caratterizza perché rivolto a specifiche aree di bisogno così come previsto dal vigente Piano sociale di zona. Tali aree sono:
  - a. le responsabilità familiari
  - b. i minori e i giovani
  - c. l'abuso e il maltrattamento
  - d. le persone anziane
  - e. le persone con disabilità
  - f. le dipendenze patologiche
  - g. la salute mentale
  - h. la povertà e l'esclusione sociale
  - i. l'immigrazione.
5. Tutti gli interventi e servizi sociali costituenti il Piano sociale di zona dell'Ambito territoriale, nel rispetto dei principi generali sanciti dalla vigente normativa di settore, finalizzano la loro azione al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- a. rimuovere o quantomeno ridurre le cause di esclusione sociale promuovendo e sostenendo l'integrazione sociale e lavorativa;
  - b. promuovere e sostenere le responsabilità familiari e tutelare i diritti di cittadinanza dei minori;
  - c. facilitare la permanenza delle persone nel proprio domicilio e sostenerne l'autonomia;
  - d. soddisfare le esigenze di tutela residenziale e semiresidenziale delle persone in condizione di non autosufficienza
  - e. riconoscere le spese d'ospitalità eterofamiliare quando non sia possibile proseguire la convivenza sia per gravi problemi assistenziali sia per gravi difficoltà nei rapporti interpersonali.
  - f. favorire attraverso l'informazione e la consulenza la fruizione delle opportunità di accesso per le persone e le famiglie;
  - g. garantire ogni altro intervento qualificato a carattere socio-assistenziale e socio-sanitario, per quanto di competenza, al fine di assicurare l'esigibilità dei diritti sociali di cui all'art. 117, comma 2, lettera m) della Costituzione.
6. L'elemento determinante nella predisposizione del piano di aiuto alle persone è costituito dall'attivazione di tutte le risorse personali e familiari del soggetto fragile, quelle interne alle amministrazioni e quelle presenti sul territorio, al fine di creare una rete di servizi accessibili a tutti. Tutti gli interventi sono pertanto considerati come facenti parte di un programma complessivo predisposto dagli uffici competenti secondo quanto previsto nel presente Regolamento.

### **Articolo 3**

#### **Livelli essenziali**

I Comuni appartenenti all'Ambito territoriale assicurano attraverso il Piano sociale di zona l'erogazione dei livelli essenziali delle prestazioni sociali, ai sensi di quanto disposto dall'art.12 comma 2 della L.r. n.19/2006, identificabili nelle seguenti tipologie di servizi:

- a. servizio sociale professionale
- b. servizio di segretariato sociale
- c. servizio di pronto intervento sociale
- d. servizio di assistenza domiciliare sociale e integrata
- e. centri di accoglienza residenziali e semiresidenziali a carattere comunitario
- f. strutture semiresidenziali e residenziali per soggetti socialmente fragili
- g. servizio di assistenza economica.

### **Articolo 4**

#### **Destinatari degli interventi e priorità di accesso**

1. Il sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali dell'Ambito territoriale ha carattere di universalità ed è pertanto destinato alla generalità delle persone residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale e, secondo le disposizioni delle normative vigenti, anche a coloro che sono momentaneamente presenti sullo stesso territorio e che dovessero necessitare di interventi che ricoprono il carattere di urgenza risultando come tali indifferibili.
2. Per gli interventi che non rivestono carattere di urgenza rivolti a persone non residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale, sarà cura del Ufficio Servizi Sociali comunale, nel cui territorio si manifesti la necessità di intervento, prendere opportuni contatti con il Comune di residenza ai fini di concordare un eventuale piano di intervento le cui spese saranno assunte dall'amministrazione competente per residenza.
3. E' garantita in ogni caso priorità di accesso ai servizi, secondo i parametri e i criteri fissati dal presente Regolamento e nei Disciplinari dei singoli servizi:

- a. alle persone in condizioni di povertà o con limitato reddito o incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine sensoriale, fisico o psichico, con difficoltà d'inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro;
- b. alle persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria;
- c. ai minori di 14 anni;
- d. alle persone anziane sole e/o non autosufficienti.

## **Articolo 5**

### **Modalità di realizzazione**

1. Per conseguire gli obiettivi previsti nel Piano sociale di zona i Comuni dell'Ambito territoriale provvedono:
  - a. con attività e servizi gestiti direttamente;
  - b. con attivazione delle forme di gestione di cui al T.U. n. 267/2000;
  - c. con il sostegno e la collaborazione di altre Istituzioni, Enti Pubblici e Privati, Associazioni iscritte all'Albo Comunale, che svolgano la loro attività con interventi di natura socio assistenziale e Associazioni di Volontariato iscritte all'Albo Regionale secondo la normativa vigente.
2. Gli interventi socio assistenziali si realizzano mediante la predisposizione e l'erogazione di servizi, gratuiti ed a pagamento e di prestazioni economiche, corrisposti alle persone da parte delle Amministrazioni locali facenti parte dell'Ambito territoriale, con le diverse forme di gestione e modalità organizzative consentite, in risposta a specifiche situazioni di bisogno e di cura. In particolare attraverso:
  - a. l'attivazione di servizi d'orientamento ed informazione al cittadino;
  - b. l'attivazione di servizi di pronto intervento ed emergenza sociale;
  - c. la fornitura di sostegno economico finalizzato a bisogni urgenti;
  - d. l'organizzazione di servizi diretti anche integrati con gli interventi sanitari;
  - e. l'agevolazione nei pagamenti dei servizi comunali (rette, mense e trasporti sociali e scolastici...);
  - f. l'utilizzazione di tutte le risorse territoriali (associazionismo, volontariato, privato sociale, privato).
  - g. l'ospitalità in famiglie affidatarie, in strutture residenziali o semi residenziali, alternative alla famiglia;
  - h. l'attivazione di sistemi di telesoccorso e teleassistenza e quanto è utile al proseguimento delle finalità specificate ai precedenti articoli;
  - i. l'assistenza domiciliare anche in regime integrato con l'assistenza domiciliare sanitaria,
  - j. l'inserimento/reinserimento sociale, in primo luogo attraverso il lavoro, al fine di contrastare i processi di esclusione sociale e di emarginazione dei soggetti fragili.

## **TITOLO II**

### **PROCEDURE DI ACCESSO AI SERVIZI**

## **Articolo 6**

### **Modalità di accesso – Richiesta, erogazione e presa in carico**

1. La richiesta specifica di intervento è presentata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, dove è attivo il Servizio Sociale professionale a cui è possibile rivolgersi per rappresentare le proprie necessità. Tale incontro ha lo scopo di stabilire una relazione tra persone ed operatori, mirata a sviluppare un progetto che risponda, in modo efficace, ai bisogni della persona.

2. Gli Uffici Servizi Sociali avviano la propria attività, con riguardo alle singole situazioni:
  - a. su richiesta del diretto interessato;
  - b. su richiesta di un componente della famiglia;
  - c. su richiesta di un tutore o su segnalazione di altri servizi;
  - d. d'ufficio, sulla base di informazioni di cui venga a conoscenza il servizio sociale, nell'ambito della propria attività di prevenzione;
  - e. su disposizione dell'autorità giudiziaria.
3. L'Ufficio Servizi Sociali cui perviene l'istanza per l'accesso ai servizi/interventi erogati sull'intero territorio dell'Ambito territoriale, avvia l'iter procedurale per l'eventuale presa in carico dell'utente nel modo seguente:
  - a. accoglimento della domanda, corredata della dichiarazione sostitutiva unica (DSU), completa della relativa attestazione, necessaria alla determinazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), nonché della documentazione integrativa dei redditi di natura assistenziale o previdenziale non compresi nell'imponibile IRPEF e delle ricevute giustificative delle spese sostenute, dei preventivi, perizie, stime sulle spese da sostenere;
  - b. lettura della richiesta di aiuto, individuazione del bisogno, analisi delle risorse, valutazione del livello di urgenza della risposta; il tutto tramite colloqui, visite domiciliari, contatti con altri Enti e/o servizi;
  - c. raccolta di informazioni e ulteriore documentazione nonché acquisizione dei riscontri oggettivi della situazione esaminata per approfondire e supportare l'individuazione dei bisogni prioritari della persona valutata e la consistenza delle risorse assistenziali disponibili;
  - d. valutazione della condizione di bisogno con verifica del bisogno e dei requisiti per stabilire l'ordine di priorità per l'accesso ai servizi/interventi, qualora ricorrano le condizioni previste ai precedenti articoli del presente regolamento;
  - e. predisposizione del Piano di intervento personalizzato in accordo con i destinatari dell'intervento o con chi lo tutela; tale fase può concludersi con l'attivazione delle risorse personali, familiari o sociali idonee a risolvere la condizione che ha prodotto la richiesta di aiuto.
4. La presa in carico e la conseguente definizione di un piano di intervento personalizzato, successiva alla precedente fase istruttoria, comporta un percorso progressivo di valutazione professionale (mono/multiprofessionale) che il Servizio Sociale Professionale realizza attraverso un processo di definizione/ridefinizione del bisogno (accoglienza – ascolto – prima valutazione) e di progressiva responsabilizzazione e compartecipazione alla definizione del percorso da parte del cittadino utente. Particolare attenzione sarà posta nel coinvolgimento delle persone socialmente significative, anche con riferimento alle persone di cui all'articolo 433 del cod. civile e di altri operatori della rete dei servizi, che possono divenire parte attiva nel processo di intervento sociale, al fine di mobilitare le forze sociali, nonché favorire l'assunzione di responsabilità civile e morale dell'intera comunità.
5. Qualora a conclusione del lavoro effettuato, gli operatori del Servizio Sociale elaborino una proposta che preveda l'erogazione di interventi socio assistenziali anche integrati con prestazioni sanitarie, essi vengono assicurati con le modalità di accesso previste da apposito Protocollo operativo unico per l'accesso alle prestazioni socio sanitarie sottoscritto tra l'Ambito territoriale e l'Asl.
6. Terminato l'iter operativo, relativo alla fase istruttoria, il Servizio Sociale e gli operatori sociali dell'Ambito, avvalendosi dei propri uffici, formalizzano le proposte di erogazione dei servizi/interventi ai Dirigenti di Settore e/o Responsabili dei Servizi Sociali, affinché si predispongano gli atti amministrativi necessari a garantire

l'esecuzione degli adempimenti per aver titolo alla concessione dei servizi/interventi, nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dalla normativa vigente.

7. Per le modalità di erogazione di ogni singolo servizio/intervento si rinvia agli appositi Disciplinari che saranno adottati dai competenti organi.

#### **Articolo 7**

##### **Decorrenza e durata delle prestazioni, deleghe e decessi**

1. La prestazione, sulla base di quanto stabilito nell'istruttoria predisposta dai Servizi Sociali, decorre dall'adozione del relativo provvedimento di concessione, da parte dell'organo competente. Essa può essere rideterminata nel caso di modificazioni delle condizioni socio economiche o familiari che i richiedenti stessi sono tenuti a comunicare tempestivamente o sulla base di accertamenti di ufficio.
2. Ogni variazione nell'erogazione del servizio è disposta dall'Ufficio Servizi Sociali che ha curato la presa in carico, sulla base della verifica delle effettive condizioni che hanno determinato la programmazione e la progettazione dello stesso, ed è comunicata all'interessato, previa predisposizione, da parte del Dirigente e/o Responsabile dei Servizi Sociali, dei conseguenziali atti amministrativi connessi a tali modifiche. Tutte le prestazioni devono essere verificate alla loro scadenza o comunque annualmente.
3. Per le prestazioni sociali agevolate non è previsto il rinnovo automatico, ma la loro concessione è subordinata alla presentazione annuale di una nuova istanza avanzata allo stesso titolo.
4. Le deleghe alla riscossione dei contributi devono essere rilasciate dal richiedente la prestazione o dal suo legale rappresentante. Il decesso del titolare della prestazione, se successivo all'emissione del mandato di pagamento, non comporta la restituzione all'Ente della somma erogata, qualora l'istanza contenga l'indicazione del delegato; nel caso in cui l'assegnazione del contributo è ancora in itinere, l'Ufficio Servizi Sociali si riserva la facoltà di riesaminare il caso, sulla base della contingente situazione verificatasi e definire nuove modalità di attribuzione del beneficio o decadenza del diritto allo stesso.

#### **Articolo 8**

##### **Qualità dei servizi e diritti degli utenti**

1. Ogni servizio/intervento è un sistema formato da tre componenti: la relazione, e cioè il rapporto che si instaura tra operatore e cittadino; il processo di erogazione, e cioè il servizio in sé; la struttura, e cioè il luogo dove il servizio è erogato.
2. Gli obiettivi dichiarati verranno valutati attraverso i seguenti strumenti:
  - a. misurazione di parametri (standard) oggettivi;
  - b. questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione dei cittadini;
  - c. monitoraggio interno (controllo di gestione) sul processo di erogazione dei servizi al fine di migliorarli.
3. Le persone che si rivolgono agli Uffici Servizi Sociali hanno diritto:
  - a. a un intervento di carattere professionale che valuti il bisogno e tenga conto delle richieste specifiche dell'utente e dei suoi familiari, al fine di individuare le soluzioni più adeguate attraverso l'uso delle risorse disponibili;
  - b. a una completa informazione sui servizi esistenti e sulle modalità di accedervi;
  - c. alla realizzazione di programmi assistenziali personalizzati e condivisi con i destinatari dell'intervento;
  - d. al controllo, da parte dell'Amministrazione comunale, sulla qualità dei servizi/interventi erogati sia direttamente o indirettamente;
  - e. alla riservatezza.
4. L'Assistente sociale responsabile del caso e tutti gli operatori sociali, pubblici e privati, coinvolti nel progetto di assistenza sono tenuti al segreto d'ufficio e

professionale, secondo i dettami del proprio codice deontologico e nel rispetto delle vigenti norme che tutelano la privacy e il trattamento dei dati sensibili.

5. E' compito dell'Ufficio Servizi Sociali la cura e la conservazione riservata dei documenti, con particolare riferimento a quelli contenenti informazioni riguardanti la vita privata dei richiedenti. Qualunque informazione relativa alla persona di cui l'Ufficio Servizi Sociali venga a conoscenza, in ragione dell'applicazione del presente regolamento, sarà trattata nel rispetto scrupoloso della legge.
6. Il servizio di segretariato sociale, assicurato dal servizio sociale professionale, svolge, inoltre, funzioni di conoscenza sui bisogni e sulla domanda sociale ai fini di migliorare la rispondenza del sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali di Ambito, alle esigenze e all'evoluzione del contesto sociale. Esso promuove, altresì, in collaborazione con l'intera rete territoriale dei servizi e degli interventi e con tutti gli attori sociali del territorio (terzo settore, sindacati, patronati, associazionismo, scuola, altri Enti), azioni specifiche di informazione, promozione e sostegno della cittadinanza attiva.

### **Articolo 9**

#### **Reclami e ricorsi**

1. Eventuali reclami vanno indirizzati all'Ufficio Servizi Sociali di residenza che, in presenza di servizi/interventi di Ambito provvederà a trasmetterli al responsabile dell'Ufficio di Piano che provvede a dare formale risposta entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo.
2. Eventuali ricorsi vanno indirizzati al presidente del Coordinamento Istituzionale per i servizi d'Ambito, al Sindaco per i servizi a valenza comunale, entro 30 (trenta) giorni dalla pubblicazione/comunicazione del non diritto, o del parziale diritto, di accesso alla prestazione. L'organo competente, sentito il responsabile del procedimento oggetto del ricorso, risponde entro trenta giorni dal ricevimento. Nel caso sia necessario acquisire documenti e/o effettuare accertamenti, se ne darà notizia al ricorrente interrompendo i termini per la decisione del ricorso per un periodo massimo di 60 (sessanta) giorni.

### **Articolo 10**

#### **Controlli e revoca dei benefici**

1. Ai fini dell'accertamento della veridicità delle dichiarazioni rese le Amministrazioni dei Comuni dell'Ambito si riservano di effettuare indagini e controlli incrociati, con qualsiasi mezzo a disposizione, sui requisiti dichiarati per accedere al servizio/intervento, sul tenore di vita e sull'ISEE presentato dall'interessato e/o dai soggetti tenuti agli alimenti ai sensi dell'articolo 433 del codice civile, eventualmente integrato dai redditi non fiscalmente rilevanti così come previsto dal presente Regolamento. Tali controlli incrociati saranno condotti utilizzando le informazioni in proprio possesso, quelle acquisibili da altre Amministrazioni, nonché avvalendosi della collaborazione degli organi competenti, ivi compreso gli organismi territoriali del Ministero delle Finanze.
2. L'accertamento della non veridicità delle dichiarazioni rese e dei documenti presentati comporta la revoca dei benefici concessi e il recupero degli eventuali benefici economici indebitamente ricevuti da destinatario e quant'altro previsto dalle disposizioni vigenti.

### **Articolo 11**

#### **Recupero crediti**

I Comuni dell'Ambito possono intraprendere specifici atti esecutivi o conservativi relativi ai beni delle persone morose, tenute al pagamento totale o parziale delle prestazioni

sociali agevolate, ovvero che abbiano usufruito indebitamente delle stesse ai sensi del codice civile.

In caso di morosità e/o inadempienza, saranno adottate le necessarie misure, comprese quelle giudiziali, nei confronti dei debitori e degli eredi, nonché delle persone tenute agli alimenti ai sensi dell'art.433 del codice civile.

### **TITOLO III CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI**

#### **Articolo 12**

##### **Condizioni oggettive per l'accesso al servizio**

Le condizioni oggettive per l'ammissione al servizio sono:

- a. un programma di intervento rispondente alle necessità prospettate;
- b. la disponibilità di fondi per il finanziamento dell'intervento che si intende attuare.

#### **Articolo 13**

##### **Condizioni soggettive per l'accesso al servizio**

Le condizioni soggettive per l'ammissione al servizio sono:

- a. che si disponga di una istanza assistenziale in capo al destinatario dell'intervento;
- b. che i singoli cittadini o i nuclei familiari, destinatari degli interventi, siano residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale, fatte salve le eccezioni espressamente previste dalla normativa vigente e dal precedente articolo 4;
- c. che il destinatario dell'intervento si trovi nelle condizioni previste dal presente Regolamento.

#### **Articolo 14**

##### **Accesso alle prestazioni sociali agevolate**

1. L'accesso alle prestazioni sociali agevolate e ai servizi a domanda individuale è disposto sulla base della valutazione della condizione economica del richiedente e del suo nucleo familiare.
2. I servizi di pronta accoglienza e di pronto intervento per le situazioni di emergenza sono destinati a tutti i soggetti che versano in condizione di bisogno e hanno carattere gratuito.
3. I servizi per l'accesso hanno carattere gratuito per tutti i cittadini.

#### **Articolo 15**

##### **Valutazione della situazione economica**

1. Il principale requisito per valutare l'accesso alle prestazioni sociali agevolate ed ai servizi a domanda individuale è costituito dalla situazione economica del richiedente.
2. La valutazione della situazione economica del richiedente la prestazione sociale agevolata è determinata, con riferimento al nucleo familiare, dal reddito e dal patrimonio (ISE ed ISEE), secondo quanto previsto al comma 1 dell' art.5, del Regolamento regionale n.4/2007 e s.m.i.
3. Nelle more degli adempimenti previsti al comma 2 dell' art.5, del Regolamento regionale n.4/2007 e s.m.i., la situazione economica del richiedente è valutata sulla base dei criteri previsti dal D.lgs. 31 marzo 1998 n. 109, così come modificato dal D.Lgs 3 maggio 200 n.130.
4. La valutazione della situazione economica degli utenti è calcolata integrando il valore ISEE con i redditi di natura assistenziale e previdenziale percepiti dall'utente e non compresi nell'imponibile IRPEF, quali ad esempio, i benefici economici rinvenienti dal riconoscimento di invalidità civile, assegni di accompagnamento, prestazioni di carattere indennitario INAIL, nonché l'assegno sociale. Pertanto l'utente deve

presentare oltre alla Dichiarazione Sostitutiva Unica (D.S.U.), completa di attestazione, una dichiarazione integrativa concernente i suddetti emolumenti che, sommati all'ISE, saranno riparametrati tenendo conto della scala di equivalenza del nucleo familiare dell'utente, secondo quanto previsto dai punti precedenti del presente articolo.

5. Limitatamente alle prestazioni sociali agevolate, nell'ambito dei percorsi assistenziali integrati di natura socio-sanitaria, erogate a domicilio o in ambiente residenziale a ciclo diurno o continuativo, rivolte a persone con handicap permanente grave di cui all'art. 3 comma 3 della Legge n.104/1992, accertato ai sensi dell'art. 4 della stessa legge, nonché ai soggetti ultrasessantacinquenni in condizione di non autosufficienza fisica o psichica accertata in seguito a parere espresso dall'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) sulla scorta di certificazione medica di parte, la situazione economica è riferita al solo soggetto destinatario della prestazione e tenuto alla partecipazione ai costi della prestazione, qualora più favorevole, cioè più elevata rispetto a quella del nucleo familiare. A tal fine non si applicheranno le modalità di calcolo dell'ISEE sopra richiamate, ma si considereranno come redditi del destinatario della prestazione o dell'intervento anche i redditi a ogni titolo percepito, ivi inclusi i redditi non fiscalmente rilevanti, quali l'indennità di accompagnamento INPS, le pensioni di invalidità, le rendite INAIL.
6. Con riferimento ai casi di cui al punto precedente l'ambito territoriale concorre alla spesa della retta per il ricovero in strutture residenziali, ovvero per la frequenza di strutture a ciclo diurno, al netto della quota determinata dall'indennità di accompagnamento di cui il soggetto interessato è titolare, che concorrerà, in via prioritaria, al pagamento della stessa retta, limitatamente alla quota di compartecipazione prevista a carico dell'utente.

## **Articolo 16**

### **Definizione di nucleo familiare**

Ai fini della valutazione della situazione economica di cui all'art. 10 del presente regolamento, in coerenza con quanto stabilito nel regolamento regionale n.4/2007 e sm.i., il "nucleo familiare" è composto dal richiedente, dai componenti la famiglia anagrafica ai sensi dell'art.4 del D.P.R. 30 maggio 1989, n. 223 e del D.P.C.M. 7 maggio 1999, n. 221, e dai soggetti considerati a carico del richiedente ai fini IRPEF, anche se non conviventi.

## **Articolo 17**

### **Soglia minima per la compartecipazione alla spesa e classi di accesso**

1. La soglia minima al di sotto della quale il soggetto richiedente la prestazione è esentato da ogni forma di partecipazione al costo del servizio/intervento è individuata nel valore dell'ISEE minimo regionale di cui alle norme vigenti.
2. All'interno della fascia ISEE ricompresa tra la soglia minima e massima determinate ai sensi delle vigenti norme regionali la contribuzione è determinata con il sistema della "tariffa lineare" procedendo alla determinazione di livelli progressivi di compartecipazione al costo del servizio richiesto, all'interno di livelli minimi e massimi di compartecipazione, di volta in volta definite nei Disciplinari di servizio in riferimento al costo dello specifico servizio/intervento.
3. La quota di compartecipazione eventualmente prevista a carico dell'utente verrà corrisposta dall'utente direttamente con il proprio reddito, o con l'aggiunta della quota di compartecipazione alla spesa dei parenti obbligati a prestare gli alimenti ai sensi dell'art. 433 del Cod. Civ.

## **Articolo 18**

### **Parametri ulteriori di accesso**

Per l'accesso ad ogni servizio/intervento si individuano ulteriori parametri che rappresentino condizioni di svantaggio sociale e rischi di emarginazione e marginalità sociale.

I parametri da tenere presenti sono:

- a. il carico familiare;
- b. la situazione sociale, considerando i vari fattori che generano o accentuano l'emarginazione o lo stato di bisogno quali la solitudine, la vedovanza, la carcerazione, la prole numerosa, la disoccupazione, la tossicodipendenza, l'etilismo ecc.
- c. il bisogno sanitario d'ogni membro della famiglia, le malattie gravi acute e croniche e le relative spese;
- d. le condizioni di disabilità e di non autosufficienza;
- e. le famiglie monogenitoriali e in particolare le donne sole con minori a carico;
- f. condizioni abitative inadeguate;
- g. la proprietà e/o il possesso di beni mobili e immobili;
- h. la mancanza di attività lavorativa per gravi ragioni indipendenti dalla propria volontà;
- i. l'assenza di parenti obbligati per legge a prestare gli alimenti o la presenza di parenti obbligati che risultino in condizioni economiche tali da non potervi provvedere completamente o in parte; l'esistenza di parenti obbligati agli alimenti e in grado di provvedervi esclude, di norma, la fruizione di interventi e benefici economici di carattere continuativo o straordinario da parte delle Amministrazione Comunali dell'Ambito;
- j. il raffronto tra i redditi di cui dispone la persona e le spese occorrenti a far fronte alle necessità ordinarie e straordinarie.

## **Articolo 19**

### **Situazioni particolari**

Le persone affette da patologia in fase terminale, oppure dimesse da strutture sanitarie con motivata e dettagliata richiesta, che necessitano di assistenza e risultano prive di familiari in grado di provvedervi, accedono in via prioritaria ai servizi ed interventi. La valutazione della partecipazione alla spesa e l'eventuale recupero dei crediti, saranno successivamente effettuati conseguendo il successivo inserimento nella graduatoria ordinaria, una volta superata la situazione di emergenza.

## **Articolo 20**

### **Graduatoria**

1. Le prestazioni assegnate attraverso le graduatorie d'accesso ai servizi/interventi di cui alle aree previste dal presente Regolamento devono essere ripartite tra i cittadini/utenti aventi diritto in ragione della condizione economica, valutata sulla base dell'indicatore ISEE, o altro valore indicativo della situazione economica ai sensi di quanto previsto nel presente Regolamento, e degli ulteriori parametri di accesso ai sensi del presente Regolamento e dei rispettivi Disciplinari.
2. In corrispondenza a valori ISEE pari o inferiori alla soglia minima regionale sono individuate due fasce a esenzione totale della spesa da parte dell'utente:
  - a. ISEE pari o inferiore al 50% ISEE minimo regionale
  - b. ISEE compreso tra il 50% e il 100% ISEE minimo regionale.
3. Per i richiedenti appartenenti a tali fasce è garantita una priorità di accesso, nel senso che non si dà luogo all'erogazione di prestazioni per i richiedenti con ISEE superiore se le risorse disponibili per tali fasce non sono sufficienti a garantire l'erogazione delle

prestazioni a tutti i richiedenti, almeno nella misura minima prevista dagli standard di cui alle norme vigenti riportate nei rispettivi Disciplinari.

4. Qualora le risorse per un determinato servizio/intervento non siano comunque sufficienti a garantire a tutti i richiedenti, il soddisfacimento del bisogno, si procede alla definizione di una graduatoria attribuendo a ciascun richiedente un punteggio (max 100 punti) derivante dalla somma dei punteggi relativi ai parametri sopra citati ed in ordine di priorità:
  - a. valore ISEE, calcolato ai sensi di quanto previsto all'art.15 del presente Regolamento: punteggio massimo 50 punti, secondo la seguente formula:  
$$\frac{ISEE \text{ pi\`u basso} \times 50}{ISEE \text{ del richiedente}}$$
  - b. parametri ulteriori di accesso, di cui all'art.18 del presente Regolamento: punteggio massimo 50 punti.
5. In caso di parità nel punteggio complessivo, sarà considerato prioritario, nell'accesso al servizio, il richiedente che ha il maggior punteggio derivante dalle condizioni di priorità indicate nell'art. 13 del presente Regolamento.

## **Articolo 21**

### **Graduatoria permanente**

1. Le persone che presentano istanza per l'accesso ai servizi/interventi vengono inserite in una graduatoria formulata sulla base del presente articolo.
2. In seguito alla pubblicazione del bando per la presentazione delle domande per l'accesso al servizio vengono formulate le graduatorie degli aventi diritto.
3. Gli utenti possono comunque presentare istanze di accesso anche successivamente alla scadenza del bando. Le graduatorie degli aventi diritto sono da considerarsi pertanto come graduatorie aperte, sebbene aggiornabili solo alla loro naturale e disciplinata scadenza, fatti salvi i casi previsti di scorrimento, di cui al comma successivo.
4. Le graduatorie aperte sono soggette a:
  - a. scorrimento = ingresso in graduatoria del primo richiedente avente diritto che ha prodotto istanza successivamente alla formazione delle graduatorie stesse nei casi previsti dall'art. 14;
  - b. revisione annuale = ogni anno la graduatoria è sottoposta a revisione. A tal fine si valutano tutte le domande già inserite e non soddisfatte e tutte quelle pervenute dopo la formulazione della graduatoria vigente, predisponendone sia l'aggiornamento che la verifica della permanenza dei requisiti per l'accesso ai servizi. Sulla base di tale valutazione e del nuovo bando, sono formulate le nuove graduatorie.
5. I singoli Disciplinari definiscono tempi e modalità di aggiornamento delle graduatorie all'interno dei parametri generali sopra definiti.
6. L'assistente sociale dell' Ufficio Servizi Sociali comunale può proporre priorità di accesso ai servizi/interventi per quei cittadini inseriti in progetti di rete, individuale e/o familiare, condiviso tra servizi pubblici locali o territoriali, servizi socio-sanitari ed organi giudiziari, anche su segnalazione ed in collaborazione con soggetti del terzo settore, purché ricorrano le condizioni, documentate e attestate dai soggetti pubblici di cui all'art. 4 del presente Regolamento. In tal caso il richiedente avrà diritto al servizio/intervento con priorità rispetto a quanti in lista d'attesa, indipendentemente dal punteggio conseguito, fruendo dei benefici in ragione delle disponibilità e delle risorse destinate all'utenza già in carico.

## **Articolo 22**

### **Costo dei servizi e risorse**

1. Il costo a carico del cittadino – utente e soggetto a compartecipazione in base alla propria situazione economica è determinato nei Disciplinari dei singoli servizi/interventi.
2. L'accesso ai servizi/interventi è condizionato dall'entità delle risorse finanziarie complessive, definite dal Piano Regionale Politiche Sociali tutte confluenti nel fondo di Ambito per la realizzazione del Piano sociale di zona.

## **TITOLO III DISPOSIZIONI DIVERSE**

### **Articolo 17**

#### **Publicizzazione e diffusione delle informazioni al cittadino**

1. Tutti i servizi/interventi sono pubblicizzati in forme idonee con cadenza periodica attraverso campagne di informazione e sensibilizzazione alla cittadinanza e in collaborazione con patronati, sindacati, associazioni di tutela dei cittadini.
2. A tutti gli utenti dei servizi socio assistenziali è garantita l'informazione e l'assistenza necessaria per la fruizione delle opportunità disponibili e per l'accesso alle stesse, nonché l'orientamento alla rete dei servizi sociosanitari pubblici e privati, presenti sul territorio.
3. I dati personali degli utenti sono trattati, per lo svolgimento dei procedimenti di istruttoria, monitoraggio, verifica, valutazione e controllo, nel rispetto delle norme vigenti di tutela della riservatezza.
4. Tutti gli utenti dei servizi socio assistenziali devono essere informati:
  - a. delle finalità e modalità del trattamento dei dati;
  - b. della natura obbligatoria del loro conferimento;
  - c. dei soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e del loro ambito di diffusione;
  - d. dell'impossibilità di ottenere il servizio/intervento richiesto, a fronte del rifiuto a fornire eventuali chiarimenti e delucidazioni utili all'Ufficio Servizi Sociali.

### **Articolo 18**

#### **Obblighi dei soggetti richiedenti i servizi socio assistenziali**

1. Il cittadino che usufruisce di prestazioni sociali agevolate e/o di servizi a domanda individuale è tenuto a contribuire e a sostenere il costo dei servizi secondo i criteri e le modalità di cui al presente Regolamento.
2. Le Amministrazioni comunali dell'Ambito, a fronte di inadempienze, si riservano il diritto di rivalsa sui beni dell'assistito e degli eredi, ferma restando la sospensione del servizio.
3. Qualora il tenore effettivo di vita emergente dagli accertamenti previsti dal presente Regolamento sia in contrasto con una definizione di indigenza, l'intervento di aiuto economico non viene attivato a prescindere dai dati derivanti dalla situazione economica.
4. Gli utenti devono essere consapevoli che, nell'ambito dei controlli da effettuare sulla veridicità delle dichiarazioni presentate per la concessione dei benefici previsti, potranno essere richieste informazioni e documentazioni aggiuntive anche tramite la Polizia municipale dei Comuni interessati, gli Uffici tributari e i Nuclei ispettivi della Guardia di Finanza. Nel caso di documentazioni e dichiarazioni mendaci saranno avviati procedimenti amministrativi e penali nei confronti dei dichiaranti il falso.

5. Per ogni servizio e per ciascun intervento le persone interessate sono comunque tenute ad informarsi sulle relative modalità di accesso, sul possesso dei requisiti richiesti, nonché ad attenersi alle procedure previste, rivolgendosi agli Uffici Servizi Sociali comunali. Tali uffici sono strutturati in maniera tale da poter rispondere all'esigenza di informazione sulle opportunità e risorse sociali presenti sul territorio dell'intero Ambito territoriale, garantendo allo stesso tempo, soprattutto per le fasce di cittadini in situazioni di maggiore rischio e fragilità sociale, oltre all'informazione, anche l'orientamento, l'accompagnamento, la mediazione, l'aiuto nel disbrigo delle pratiche per l'accesso e la prima valutazione.

### **Articolo 19**

#### **Partecipazione attiva dei destinatari**

I Disciplinari dei singoli servizi/interventi devono contenere indicazioni per garantire e promuovere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, singolarmente e/o attraverso le associazioni di rappresentanza, alla programmazione, progettazione e verifica dell'efficienza ed efficacia dei servizi e degli interventi attivati.

### **Articolo 20**

#### **Associazioni di Volontariato**

1. I Comuni dell'Ambito territoriale riconoscono al volontariato un ruolo propositivo di portatore di stimoli e di solidarietà sociale, oltre che un ruolo di collaborazione nelle scelte politiche sociali, in grado di offrire un contributo anche nella fase di attuazione operativa secondo criteri e modalità consentite dalle vigenti norme.
2. E' compito del Servizio Sociale Professionale promuovere la sussidiarietà orizzontale, attraverso il coinvolgimento del "buon vicinato", che, unitamente ai volontari del Servizio civile, alle associazioni di volontariato, è chiamato a svolgere un'azione di sostegno, anche amicale, di accompagnamento e di aiuto a persone fragili presenti nel proprio contesto abitativo.

### **Articolo 21**

#### **Disciplinari e procedure specifiche per l'accesso ai servizi**

1. Per quanto concerne le specifiche modalità e procedure di accesso ed erogazione dei singoli servizi/interventi, nonché le quote di contribuzione dovute dagli utenti e le proporzioni delle stesse rispetto al costo complessivo del servizio, si rimanda ai Disciplinari dei singoli servizi/interventi, la cui predisposizione compete all'Ufficio di Piano di concerto con gli Uffici comunali di Servizi Sociali e sulla base delle indicazioni fornite dal Coordinamento Istituzionale sentito il Tavolo di Concertazione.
2. L'adozione di tali Disciplinari compete alle rispettive Giunte dei Comuni dell'Ambito.
3. L'Ufficio di Piano, nel rispetto del presente Regolamento e della normativa vigente, stabilisce le modalità, i tempi, le caratteristiche specifiche necessarie a definire la natura dei servizi rispondenti nel modo più adeguato alle esigenze dei destinatari.
4. I suddetti Disciplinari dovranno prevedere, in ogni caso:
  - a. i destinatari del servizio/intervento;
  - b. le finalità e le attività di riferimento;
  - c. le modalità specifiche di accesso
  - d. il funzionamento delle specifiche graduatorie
  - e. la consistenza delle prestazioni
  - f. la valenza di specifici parametri di accesso
  - g. il valore minimo e massimo della compartecipazione alla spesa da parte dell'utente.

## **TITOLO IV DISPOSIZIONI FINALI**

### **Articolo 22**

#### **Integrazioni e rinvii**

1. Le norme del presente Regolamento saranno modificate per effetto di sopravvenute norme vincolanti statali e regionali; nelle more si applicheranno dette sopravvenute norme.
2. Le norme vigenti che regolamentano qualsiasi intervento o servizio anche non ricadenti nelle aree d'intervento del Piano sociale di zona (servizi sociali extra piano) si intendono abrogate e sostituite con l'approvazione del presente Regolamento e dei Disciplinari di cui all'art. 21 del presente Regolamento quali norme applicative dello stesso.

### **Articolo 23**

#### **Entrata in vigore e pubblicità**

Il presente Regolamento entrerà in vigore il giorno successivo alla data del verbale del Coordinamento Istituzionale di presa d'atto delle avvenute approvazioni dello stesso da parte degli organi competenti di ogni singolo Comune dell'Ambito territoriale. Ai sensi della normativa vigente sarà consultabile oltre che in forma cartacea anche sui siti istituzionali dei Comuni dell'Ambito territoriale.