



**Ambito Territoriale C03**

**Teano Capofila**



**REGOLAMENTO SU CRITERI E MODALITÀ  
ORGANIZZATIVE DELL'EROGAZIONE  
DEI SERVIZI E DELL'ACCESSO PRIORITARIO**

*[art.10 comma 2) lettera e) punto 2)]*

**Piano di Zona C 03 III PSR**

## **ART. 1 - OGGETTO**

Il presente Regolamento disciplina le modalità di accesso ed i criteri e modalità di erogazione dei servizi programmati nel Piano di Zona Sociale dell'Ambito Territoriale C03

## **ART. 2 – DESTINATARI**

I servizi sono destinati a tutti i cittadini e le famiglie residenti nel territorio dei Comuni dell'Ambito C03. Il servizio è garantito anche agli stranieri ed agli apolidi residenti nel territorio dei Comuni dell'Ambito, secondo quanto previsto dalle leggi vigenti in merito.

## **ART. 3 – MODALITÀ DI ACCESSO**

L'accesso al sistema dei servizi dell'Ambito avviene attraverso il Servizio di Segretariato Sociale, che ha la sede principale presso il Comune di Teano, Capofila dell'Ambito territoriale e sedi territoriali presso due o più Comuni dell'Ambito, scelti a maggioranza semplice dal Coordinamento Istituzionale. Gli indirizzi delle sedi e gli orari di apertura sono resi noti a cura dell'Ufficio di Piano. Presso il servizio di Segretariato Sociale è attiva anche la Porta Unitaria di Accesso (P.U.A.).

La richiesta di accesso ai servizi può essere effettuata:

- dal diretto interessato;
- tramite segnalazione di uno dei componenti del nucleo familiare;
- tramite invio da uno dei nodi della rete formale territoriale (MMG/PLS, Unità Operative Distrettuali e/o Ospedaliere, Comune di residenza, altro servizio dell'Ambito, Associazioni ecc..).

Si accede al Segretariato Sociale senza appuntamento nei giorni e negli orari di apertura al pubblico.

Il Segretariato Sociale, al fine di monitorare le attività svolte, registra ogni contatto o richiesta di informazione da parte dei cittadini che si rivolgono allo sportello utilizzando una specifica scheda di accesso, denominata "Prototipo scheda di accesso" allegato A alla richiamata DGR n. 790/2012.

L'Assistente Sociale accoglie il cittadino e ne ascolta le problematiche e/o le richieste offrendo allo stesso informazioni in merito alla possibile evasione della richiesta e/o soluzione della problematica presentata, nonché i possibili servizi da attivare.

## **ART. 4 - REQUISITI DI ACCESSO**

Per l'accesso ai servizi sono di norma, valutati i seguenti parametri:

- a) Valore dell'ISEE
- b) assenza di altre persone o soggetti tenuti a provvedere alla situazione di disagio/rischio sociale/esigenza che interessa la persona;
- c) incapacità della persona di provvedere autonomamente alle proprie fondamentali esigenze, in relazione ad impedimenti "oggettivamente riscontrabili attraverso certificazioni, verifiche dirette, valutazioni di esperti";
- d) esistenza di situazioni, esterne alla persona, a causa delle quali si configura un rischio di emarginazione ed esclusione sociale, con particolare attenzione verso la condizione sanitaria (individuale ed ambientale), la condizione abitativa, la condizione formativa e lavorativa, la situazione relazionale (familiare e territoriale).

Non rientrano nella disciplina dell'I.S.E.E., oltre che i Servizi rivolti alla generalità delle persone, i Servizi che rivestono il carattere dell'immediatezza e dell'urgenza.

## **ART. 5 - CONTROLLO DEI REQUISITI D'ACCESSO DICHIARATI**

I requisiti dichiarati, per accedere ai Servizi, devono essere verificati, a cura degli uffici competenti per la gestione del procedimento, utilizzando ogni fonte utile di informazione, non tralasciando, in ogni caso, i seguenti controlli, da effettuarsi a campione:

- controllo anagrafico;
- controllo attraverso informazioni da richiedere al corpo di polizia municipale, alle forze dell'ordine, alle Agenzie individuate dalla normativa vigente;
- controllo presso gli Enti e le Organizzazioni citate nell'autocertificazione presentata per l'accesso ai Servizi;
- accertamento diretto, attraverso ogni strumento tecnico disponibile, a cura degli uffici competenti.

Controlli diretti su specifiche autocertificazioni possono essere effettuati, in qualsiasi momento, su segnalazione di soggetti legittimati in tal senso dalla normativa vigente.

Gli uffici competenti possono, in qualsiasi momento, effettuare controlli sulla persistenza delle situazioni in base alle quali sono stati erogati Servizi.

Qualora dai controlli emergano false dichiarazioni, fatta salva l'attivazione delle procedure di legge per perseguire il mendacio, l'Amministrazione, attraverso gli Uffici competenti, adotta ogni misura utile a sospendere e/o revocare i benefici concessi.

## **ART. 6 - PRESA IN CARICO**

Conclusa la fase di informazione e orientamento, l'Assistente Sociale ha il compito di valutare ed analizzare il bisogno del cittadino anche in relazione al nucleo familiare, al fine di comprendere se lo stesso è da definirsi semplice o complesso ovvero ad integrazione socio sanitaria, formalizzando la presa in carico con la compilazione dell'ultima parte della scheda di accesso.

Nel caso di bisogno semplice si definisce la presa in carico proponendo l'attivazione di uno o più servizi specifici in merito alla problematica emersa attraverso la definizione del progetto sociale individualizzato; se trattasi di bisogno complesso, ovvero multi-dimensionale, si definisce la presa in carico proponendo al Coordinatore dell'Ufficio di Piano la valutazione del caso in forma integrata e se necessario la convocazione dell'Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.), formata da una équipe socio-sanitaria, per la predisposizione e proposta all'utente di un progetto personalizzato ad integrazione socio sanitaria.

## **ART. 7 – PROGETTO SOCIALE INDIVIDUALIZZATO**

La presa in carico del cittadino per una prestazione sociale viene completata con la redazione da parte del SSP del Progetto Sociale Individualizzato (PSI), calibrato sul reale bisogno del cittadino utilizzando ed integrando tra loro se necessario tutti i servizi messi a disposizione dall'Ambito Territoriale, nonché quelli offerti dalla rete dei servizi pubblici e privati presenti sul territorio.

Il Progetto sociale individuale viene redatto a cura del servizio che eroga la prestazione .

Il Progetto Sociale Individualizzato:

- è definito e condiviso con l'utente;
- tiene conto non solo del bisogno del singolo ma anche del nucleo familiare;
- prevede momenti di verifica e di valutazione per eventuali modifiche e miglioramenti.

Per ogni progetto sociale individualizzato viene indicato un responsabile, Assistente Sociale, definito Case Manager, ovvero il principale riferimento organizzativo per l'assistito e la sua famiglia. Il Case manager attiva il/i servizio/i ed assicura che gli interventi assistenziali vengano effettuati in maniera coordinata, efficace e efficiente, verificando l'andamento e i risultati del progetto stesso.

#### **ART. 8– CARTELLA UTENTE**

Il Servizio di Segretariato Sociale ha il compito di predisporre e custodire per ogniutente preso in carico idonea cartella contenente:

- richiesta intervento, in originale, con documentazione allegata;
- scheda di valutazione del fabbisogno sociale con attestazione dell'esito, in originale;
- PSI con accettazione da parte del beneficiario, in originale;
- verbali di verifica dell'andamento del PSI;
- ogni altra documentazione relativa al beneficiario.

#### **ART. 9 – CESSAZIONE E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio offerto cessa per l'utente, con effetto immediato, in caso di:

- rinuncia;
- causa naturale;
- mancata corresponsione della quota di compartecipazione;
- trasferimento della residenza in un comune non appartenente all'Ambito territoriale C6;
- violazione degli obblighi dell'utente come da regolamento dello specifico servizio;

#### **ART. 10– UFFICIO DI TUTELA DEGLI UTENTI**

E' istituito ai sensi dell'art. 48 della L.R. 11/07 e s.m.i. l'Ufficio di tutela degli utenti con il compito di sollecitare, a seguito di reclamo dell'utente, il rispetto, da parte degli erogatori delle prestazioni, della carta dei servizi sociali in precedenza adottata e sottoscritta.

L'Ufficio tutela degli utenti è composto da tre componenti scelti dal Coordinamento Istituzionale tra persone di alta e riconosciuta professionalità delle associazioni di volontariato operanti sul territorio dell'Ambito.

Le persone che ritengono di non avere ricevuto, completamente o parzialmente, una prestazione loro dovuta, possono presentare reclamo a detto ufficio.

L'ufficio di tutela degli utenti, entro cinque giorni dalla ricezione del reclamo, trasmette all'ufficio di piano, al comune associato competente per territorio, ed all'erogatore della prestazione l'avvenuto reclamo per l'adozione dei necessari provvedimenti.

#### **ART. 11 – NORME DI RINVIO**

Per quanto non esplicitamente disciplinato dal presente regolamento si applicano le disposizioni contenute nelle normative nazionali e regionali in materia.

#### **ART. 12 - ENTRATA IN VIGORE**

Il presente regolamento entrerà in vigore dopo l'approvazione da parte dei Consigli comunali di tutti i Comuni costituenti l'Ambito C03.