



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

ART.10, CO. 2 LETT. E) PUNTO 2) L.R. 11/07

APPROVATO CON DELIBERA DI ASSEMBLEA N. 6 DEL 22/06/2024

Art. 1 Oggetto	2
Art. 2 Finalità	2
Art. 3 Ruolo dei Servizi Sociali	2
Art. 4 Finalità e obiettivi dei Servizio Sociali.....	3
Art. 5 Destinatari.....	3
Art. 6 Modalità e requisiti d'accesso.....	4
Art. 7 Selezione all'accesso – I.S.E. ed I.S.E.E	5
Art. 8 Graduazione per l'accesso alle prestazioni sociali agevolate e “parametri d'accesso”	5
Art. 9 Tariffa e compartecipazione alla spesa	11
Art. 10 Controllo dei requisiti d'accesso.....	11
Art. 11 Diffusione e pubblicizzazione	11
Art. 12 Elaborazione, conservazione e archivio delle domande di accesso e dei documenti relativi – riservatezza.....	12
Art. 13 Istruttoria, erogazione, variazione, cessazione, sospensione e rinuncia delle prestazioni	12
Art. 14 Ricorsi e reclami	15
Art. 15 Recupero crediti.....	15
Art. 16 Partecipazione attiva dei destinatari.....	15
Art. 17 Ulteriori regolamenti e procedure specifiche per l'accesso ai servizi	15
Art. 18 Norme di rinvio.....	17



ART. 1 OGGETTO

Oggetto del presente Regolamento è la definizione dei criteri e delle modalità organizzative dell'erogazione dei Servizi e dell'accesso prioritario agli stessi.

Il Regolamento definisce per gli stessi Servizi:

- a) destinatari;
- b) modalità e requisiti d'accesso;
- c) selezione all'accesso – I.S.E. ed I.S.E.E.;
- d) graduazione per l'accesso alle prestazioni sociali agevolate e “parametri d'accesso”;
- e) controllo dei requisiti d'accesso;
- f) diffusione e pubblicizzazione;
- g) elaborazione, conservazione e archivio delle domande di accesso e dei documenti relativi – Riservatezza;
- h) istruttoria, erogazione, variazione, cessazione, sospensione e rinuncia delle prestazioni;
- i) ricorsi e reclami;
- j) recupero crediti;
- k) partecipazione attiva dei destinatari;
- l) disciplinari ulteriori Regolamenti e procedure specifiche per l'accesso ai Servizi;
- m) norma di rinvio.

ART. 2 FINALITÀ

Il presente Regolamento indica, in via generale e programmatica, le modalità definite dagli “Attori” del *Welfare* Locale per l'accesso ai Servizi previsti dal vigente Piano Sociale di Zona, per promuovere, sostenere ed affiancare l'individuo, la famiglia e i gruppi sociali, per un armonico sviluppo del complessivo sistema sociale territoriale.

Il Regolamento determina i criteri e le modalità organizzative dell'erogazione dei Servizi e dell'accesso prioritario nel rispetto delle norme Costituzionali, nazionali e regionali vigenti.

Per le prestazioni Socio – Sanitarie integrate, di cui ai Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.), per le quali è prevista la compartecipazione alla spesa da parte dell'A.S.L. dei Comuni e degli utenti, si rimanda a specifico Regolamento, ai sensi della normativa vigente.

ART. 3 RUOLO DEI SERVIZI SOCIALI

I Servizi Sociali operano per concretizzare e rendere disponibili ed accessibili i servizi, gli interventi, i progetti, le azioni e le iniziative destinate, a qualsiasi titolo, alle persone e ai gruppi sociali, nel rispetto delle norme vigenti, delle indicazioni scientifiche consolidate e dei codici deontologici del lavoro sociale professionale.

I Servizi Sociali sono titolari delle funzioni relative alla programmazione, all'organizzazione e alla realizzazione delle attività sociali di competenza degli Ambiti Territoriali, secondo i principi di sussidiarietà, cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità, omogeneità, unitarietà, disponibilità finanziaria (con particolare riferimento ai finanziamenti provinciali, regionali, statali,



europei, pubblici o privati) e patrimoniale, responsabilità ed unicità dell'Amministrazione, autonomia regolamentare ed organizzativa.

ART. 4

FINALITÀ E OBIETTIVI DEI SERVIZI SOCIALI

I Servizi Sociali tendono, nella realizzazione delle finalità del presente Regolamento, al conseguimento degli obiettivi previsti dal vigente Piano Sociale di Zona. Di seguito si specificano gli obiettivi generali perseguiti.

- Prevenire e rimuovere le cause di ordine fisico, psicologico, culturale, ambientale, relazionale e socio-economiche che possono provocare situazioni di disagio o fenomeni di emarginazione dagli ambienti di vita (familiare e/o sociale), di formazione e di lavoro, con particolare attenzione alle dinamiche di “esclusione sociale”, alle “nuove povertà”, all’integrazione socio culturale della “società multi etnica” ed alla più complessiva “inclusione” di tutte le persone;
- garantire il diritto delle persone a non essere allontanate dalla propria famiglia e dalla propria comunità locale, attraverso l’accesso prioritario ai Servizi domiciliari per le persone che ne hanno i requisiti;
- assicurare la disponibilità, l’accessibilità, la fruibilità delle strutture, dei servizi e delle prestazioni secondo modalità che garantiscano la libertà di scelta e la dignità personale, realizzando l’eguaglianza di trattamento e il rispetto della specificità dei bisogni e delle risorse, secondo i principi di universalità, proporzionalità, equità e riservatezza;
- promuovere, sostenere, garantire e proteggere i diritti e le opportunità in favore delle persone della famiglia e dei gruppi sociali, così come definiti dal vigente Piano Sociale di Zona, in vista di una “comunità locale accogliente” e della “cittadinanza attiva” del cittadino/utente/cliente;
- promuovere l’emancipazione delle persone interessate dalle situazioni di bisogno e dalle esigenze che determinano l’accesso alle prestazioni sociali, al fine di assicurare una costante tensione all’autonomia e all’indipendenza, anche attraverso forme di partecipazione attiva alla gestione delle prestazioni, nonché alla definizione e alla valutazione del sistema dell’offerta dei servizi.

In seguito all’introduzione nel sistema normativo di modifiche, integrazioni, abrogazioni ed innovazioni, possono essere previsti ulteriori finalità e obiettivi di competenza del presente Regolamento.

ART. 5

DESTINATARI

Sono destinatari dei Servizi tutte le persone residenti nei Comuni Associati dell’Ambito Territoriale, le cui domande d’accesso o situazioni sociali sono incluse tra le finalità e gli obiettivi del vigente Piano Sociale di Zona.

Sono, altresì, destinatari dei Servizi anche le persone non residenti nell’Ambito Territoriale, ai sensi della normativa vigente, compatibilmente con le risorse disponibili e con particolare riferimento alle persone accolte dalle strutture di ricezione turistica, con la finalità di sostenerle in



situazioni di bisogno e/o esigenza caratterizzate dall'emergenza, dall'urgenza e/o dalla temporaneità.

ART. 6

MODALITÀ E REQUISITI D'ACCESSO

Per accedere ai Servizi occorre, di norma, produrre una domanda d'accesso specifica presso l'Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza (da ora in avanti denominati "Servizi Sociali").

Nel caso di Servizi di promozione, prevenzione, nuova istituzione, innovativi, urgenti, derivanti da obblighi definiti da specifica norma, derivanti da segnalazioni formali e non, relativi a persone materialmente impossibilitate, anche su iniziativa di Agenzie Territoriali, gli Uffici Servizi Sociali avviano le procedure per l'accesso delle persone ai Servizi, anche in assenza di una formale domanda d'accesso.

La domanda d'accesso, in ogni caso, deve essere, successivamente, formalizzata nei termini previsti dal regolamento e dalle procedure dello specifico Servizio, nonché dalle norme vigenti. Successivamente alla produzione della domanda d'accesso, gli interessati hanno l'obbligo di comunicare, entro 30 giorni, ogni variazione di qualsiasi requisito che è stato dichiarato nella domanda.

Per ogni Servizio, le persone interessate hanno il diritto e sono tenute all'informazione sulle relative modalità di accesso, sul possesso dei requisiti richiesti, nonché ad attenersi alle procedure previste, rivolgendosi all'Ufficio Servizi Sociali.

Le domande di accesso alle Prestazioni Sociali Agevolate devono, ai sensi della normativa vigente, essere accompagnate da apposita "Dichiarazione Sostitutiva Unica" (da ora in avanti denominato "D.S.U."), necessaria per l'individuazione dell'"Indicatore della Situazione Economica" (da ora in avanti denominato "I.S.E.") e dell'"Indicatore della Situazione Economica Equivalente" (da ora in avanti denominato "I.S.E.E."), tranne nel caso in cui la domanda di accesso preveda il pagamento totale del costo del Servizio.

E' fatto salvo il rispetto di particolari procedure derivanti da specifiche disposizioni di legge.

Oltre ai parametri "I.S.E. e I.S.E.E.", ulteriori requisiti, valutati per l'accesso ai Servizi non rivolti alla generalità delle persone, oppure collegati nella misura e nel costo a determinate situazioni, sono i seguenti:

- a) presenza/assenza di altre persone o soggetti tenuti a provvedere alla situazione di disagio/rischio sociale/esigenza che interessa la persona;
- b) capacità della persona di provvedere autonomamente alle proprie fondamentali esigenze, in relazione ad impedimenti "oggettivamente riscontrabili attraverso certificazioni e verifiche dirette";
- c) esistenza di situazioni 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).

Hanno priorità d'accesso ai Servizi le persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria.



ART. 7

SELEZIONE ALL'ACCESSO - I.S.E. ED I.S.E.E.

L'I.S.E. e l'I.S.E.E., così come definiti dalla normativa vigente, sono uno dei requisiti utilizzati per valutare l'accesso alle prestazioni sociali e/o in quale misura le stesse possono essere ricevute e/o a quale costo.

Per i soli Servizi rivolti alle persone diversamente abili, in situazione di *handicap* grave, oppure alle persone ultrasessantacinquenni, non autosufficienti – entrambi i requisiti devono essere certificati dall'A.S.L. competente, oppure in sede di Unità di Valutazione Integrata (da ora in avantidenominato U.V.I.) -, l'eventuale quota di compartecipazione alla spesa, dovuta dal beneficiario della prestazione, è determinata sulla base dell'I.S.E.E. del solo beneficiario, così come ricavabile dalla D.S.U. .

Coloro che richiedono prestazioni sociali, in ogni caso, devono dichiarare le fonti di sostentamento, a qualsiasi titolo ne beneficino.

Le domande d'accesso ai Servizi che non sono perfezionate, nei tempi richiesti, con la certificazione I.S.E.E. sono collocate tra quelle per cui è prevista la compartecipazione a totale carico dell'utente.

Non rientrano nella disciplina dell'I.S.E. e I.S.E.E. i Servizi che rivestono il carattere dell'immediatezza e dell'urgenza.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si riportano alcuni Servizi che rivestono il carattere dell'immediatezza e dell'urgenza, ai quali non si applicano, ovvero si applicano senza ritardare l'intervento, l'I.S.E. e l'I.S.E.E.:

- a) interventi disposti obbligatoriamente, oppure resi necessari, dall'intervento dell'autorità giudiziaria;
- b) interventi in favore delle persone soggette alla dipendenza da sostanze e a comportamenti pericolosi per la salute umana;
- c) interventi di prevenzione dei comportamenti pericolosi per la salute e l'incolumità, individuale e della comunità, con particolare attenzione alle "fasce deboli";
- d) interventi relativi ad emergenze sanitarie, abitative, relazionali.

ART. 8

GRADUAZIONE PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SOCIALI AGEVOLATE E "PARAMETRI D'ACCESSO"

Per le prestazioni sociali agevolate, relative ai Servizi non rivolti alla generalità delle persone, si provvede alla definizione di una graduatoria d'accesso basata sulla valutazione del bisogno e dell'esigenza sociale, così come definiti nei "parametri d'accesso".

8.1 – PARAMETRI D'ACCESSO

Per l'accesso ad ogni Servizio, si individuano determinati "parametri d'accesso" che evidenziano bisogni ed esigenze di natura "psico-socio-economica", cui è attribuito un "peso", misurato in "punti", relativo al richiedente la prestazione sociale agevolata e al suo nucleo familiare.

Di seguito sono definiti i parametri d'accesso ed il loro peso:

- 1) pagamento di fitti superiori agli importi definiti da accordi locali tra le parti, ai sensi della normativa vigente = 1 punto se superiore a tale importo e fino al 25% oltre lo stesso, 2 punti



se superiore al 25% e fino al 50%, 3 punti se superiore al 50% e fino al 75%, 4 punti se superiore al 75%;

- 2) spese sanitarie di importo superiore a € 200¹, sostenute durante i 12 mesi antecedenti alla data di presentazione della domanda e documentate attraverso dichiarazione del medico di medicina generale oppure dal pediatra di libera scelta = 1 punto se superiore a tale importo e fino al 50% oltre lo stesso, 2 punti se superiore al 50% e fino al 100%; 3 punti se superiore al 100% e fino al 300%; 4 punti se superiore al 300% e fino al 400%, 5 punti se superiore al 400%;
- 3) per ogni persona minore di età a carico = 2 punti;
- 4) per ogni persona abile al lavoro ed in età lavorativa, non occupata, parte del nucleo familiare e priva di risorse proprie = 1 punto fino a 30 anni di età; 2 punti da 31 a 45 anni di età; 3 punti oltre i 45 anni di età;
- 5) per ogni persona di età superiore ai 65 anni con un reddito annuo e personale di importo non superiore a quello dell'assegno sociale = 2 punti;
- 6) per ogni persona con invalidità certificata fino al 66% = 1 punto;
- 7) per ogni persona con invalidità certificata superiore al 66% e fino al 74% = 2 punti;
- 8) per ogni persona con invalidità certificata dal 74% e fino al 99% = 3 punti;
- 9) per ogni persona con invalidità certificata del 100% = 4 punti;
- 10) per ogni persona con invalidità certificata del 100% con indennità di accompagnamento = 5 punti;
- 11) per ogni persona diversamente abile, certificata ai sensi dell'art. 3, L. 104/92, qualora non sia certificata alcuna invalidità = 2 punti;
- 12) per ogni persona diversamente abile, certificata ai sensi dell'art. 2, L. 104/92, qualora non sia certificata alcuna invalidità = 1 punto;
- 13) per ogni persona diversamente abile che percepisce la misura dell' "indennità di frequenza" = 4 punti;
- 14) per ogni persona in situazione di "dipendenza", certificata dall'Unità Operativa dell'A.S.L. di competenza = 5 punti;
- 15) per ogni persona separata legalmente o divorziata, con un reddito, annuo e personale, di importo non superiore a quello dell'assegno sociale, che non percepisce, a nessun titolo, assegni di mantenimento. Nel caso in cui il mantenimento è stato riconosciuto dall'Autorità Giudiziaria e non venga erogato, tale situazione deve risultare da idonea denuncia all'Autorità Giudiziaria che l'ha riconosciuto = 2 punti, con figli minori d'età a carico si aggiunge un punto per ciascuno di essi;
- 16) per ogni persona che versa, a seguito di separazione legale o divorzio, assegni di mantenimento = 1 punto;
- 17) per ogni persona vedova, con un reddito annuo e personale di importo non superiore a quello dell'assegno sociale = 2 punti, con figli minori d'età a carico si aggiunge un punto per ciascuno di essi;

¹ Riferiti all'anno 2011 e rivalutati, annualmente, sulla base dell'indice I.S.T.A.T.



- 18) per ogni persona coniugata o convivente con *partner* detenuto, la quale abbia un reddito, annuo e personale, di importo non superiore a quello dell'assegno sociale = 2 punti, con figli minori d'età a carico si aggiunge un punto per ciascuno di essi;
- 19) per ogni persona ex-detenuta (entro sei mesi dalla data di immissione in libertà) = 5 punti;
- 20) per ogni persona ex-detenuta (entro un anno dalla data di immissione in libertà) = 3 punti;
- 21) per ogni persona ex-detenuta = 2 punti;
- 22) per nuclei familiari che vivono in abitazioni igienicamente e/o strutturalmente inadeguate (condizione accertata attraverso certificazioni tecniche di uffici competenti) = 2 punti;
- 23) per le persone di età superiore ai 65 anni, che vivono da sole = 2 punti;
- 24) per le persone di età superiore ai 65 anni, che vivono in coppia (entrambi ultrasessantacinquenni) = 2 punti (nel caso in cui presentino domanda entrambi i componenti della coppia, a ciascuno è attribuito un solo punto);
- 25) per le persone di età superiore ai 65 anni, che vivono sole con persona diversamente abile, certificata ai sensi dell'art. 3, L. 104/92 e/o con invalidità civile del 100% = 4 punti;
- 26) per le persone di età superiore ai 65 anni che vivono in coppia (entrambi ultrasessantacinquenni) con persona diversamente abile, certificata ai sensi dell'art. 3, L. 104/92 e/o con invalidità civile del 100% = 2 punti (nel caso in cui presentino domanda entrambi i componenti della coppia, a ciascuno è attribuito un solo punto);
- 27) per le persone prive di parenti obbligati agli alimenti (ai sensi dell'art. 433 del codice civile) = 3 punti;
- 28) per i beneficiari di Servizi che si trovano nelle situazioni di cui all'art. 7, comma 2, del presente Regolamento, relativamente al valore dell'I.S.E.E. del nucleo familiare cui appartengono, si provvede all'attribuzione dei seguenti punti in base alla percentuali di compartecipazione alla spesa: 8 punti per compartecipazione pari a zero; 6 punti per compartecipazione fino al 25%; 4 punti per compartecipazione fino al 50%; 2 punti per compartecipazione fino al 75%;
- 29) per i nuclei familiari in cui i componenti che producono reddito risultano ricoverati in strutture ospedaliere oppure di cura per almeno un mese, ovvero effettuano presso talistrutture ricoveri reiterati, almeno 3, anche se in *day hospital*, nell'arco dell'ultimo anno = da 1 a 3 punti, secondo la valutazione professionale dell'Ufficio Servizi Sociali, competente per territorio;
- 30) per le situazioni reali di disagio psico-socio-sanitario-educativo-ambientale, non prevedibili dai sopraccitati parametri di accesso, in seguito ad indagine sociale, formalizzata in idonea relazione del Servizio Sociale Professionale competente per territorio = da 1 a 5 punti;
- 31) per le situazioni di disagio economico, certificate attraverso l'I.S.E.E., si provvede all'attribuzione dei seguenti punti in base alla compartecipazione alla spesa che tale certificazione determina: 10 punti per compartecipazione pari a zero; 8 punti per compartecipazione fino al 25%; 6 punti per compartecipazione fino al 50%; 4 punti per compartecipazione fino al 75%;
- 32) per i beneficiari che hanno partecipato alla spesa per Servizi, di tipo socio-sanitario, per importo superiore a € 200², durante i 12 mesi antecedenti alla data di presentazione della

² Riferiti all'anno 2011 e rivalutati, annualmente, sulla base dell'indice I.S.T.A.T.



domanda e documentati attraverso dichiarazione dell'Ufficio competente, = 1 punto se superiore a tale importo e fino al 50% oltre lo stesso, 2 punti se superiore al 50% e fino al 100%; 3 punti se superiore al 100% e fino al 300%; 4 punti se superiore al 300% e fino al 400%, 5 punti se superiore al 400%;

- 33) per i beneficiari dei servizi di assistenza domiciliare sociale, siano essi minori, diversamente abili oppure anziani, che hanno l'esigenza di ritirare farmaci, alimenti per la nutrizione enterale e/o parenterale, oppure dispositivi medici, presso l'Unità Operativa di Assistenza Farmaceutica dell'Azienda Sanitaria Locale competente, in presenza di una rete di aiuto familiare non in grado di assicurare tale "compito di cura" = 5 punti. Per i beneficiari di cui alla presente lettera, è necessario che sia assicurata specifica delega all'Operatore Socio Assistenziale ad effettuare il ritiro dei sopra citati farmaci, alimenti oppure dispositivi medici. Per tale intervento, da prevedere nel Progetto d'Intervento Individualizzato, si prevede, di norma, l'assegnazione di n. 1 ora al mese per il ritiro di farmaci, alimenti oppure dispositivi medici, nonché di n. 3 ore ogni trimestre per il disbrigo delle relative pratiche amministrative, nei limiti delle risorse disponibili e salvo diversi accordi intercorrenti tra il Piano Sociale di Zona e l'Azienda Sanitaria Locale competente, ovvero diverse procedure attivate dall'Azienda Sanitaria Locale competente;
- 34) per la coabitazione tra gruppi sociali eterogenei, spesso a rischio di esclusione (es. persone di età superiore ai 65 anni, madri sole, giovani ecc.) che decidono di convivere, nell'ottica del c.d. "cohousing" = 10 punti.

L'indagine sociale, effettuata dal Servizio Sociale Professionale in forza agli Uffici Servizi Sociali, deve essere orientata ad individuare il bisogno e/o l'esigenza di interventi individualizzati che non siano rappresentati adeguatamente dai parametri d'accesso alle prestazioni offerte, compensando i limiti fisiologici connessi dalla preconstituita rigidità della codificazione dei parametri d'accesso alle prestazioni stesse.

L'indagine sociale, pertanto, deve considerare le "storie individuali", le quali soltanto attraverso percorsi/processi d'aiuto personalizzati acquistano significato.

Se ricorrono, simultaneamente, diversi parametri d'accesso, il loro peso, espresso in punti, si somma.

Per le domande d'accesso che dovessero essere caratterizzate dal medesimo peso, è data priorità a quelle presentate precedentemente, sulla base della numerazione progressiva definita dal protocollo con cui la stessa domanda è stata recepita dall'Amministrazione competente.

Per le domande che beneficiano di fonti ulteriori di sostentamento, si procede alla valutazione, d'ufficio, dell'entità delle stesse e se ne da conto nell'indagine sociale e nel relativo peso che vi si attribuisce.

8.2 - SITUAZIONI PARTICOLARI

L'immissione in via prioritaria nelle graduatorie dei Servizi è riservata ai cittadini/utenti per i quali tale priorità è definita da specifiche normative.

Per le persone affette da patologia in fase "terminale" oppure dimesse da strutture sanitarie che, dietro motivata e dettagliata richiesta della struttura sanitaria, necessitano di assistenza erisultano prive di familiari in grado di assisterle, o comunque in situazioni di gravissimo rischio,



personale e/o familiare, si procede in via prioritaria ed urgente, garantendo l'accesso ai Servizi richiesti, anche differendo la valutazione della compartecipazione alla spesa, e l'eventuale recupero dei crediti, nonché il successivo reinserimento nella graduatoria ordinaria, una volta superata la situazione di emergenza.

L'Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona valuta la necessità di integrare la presa in carico di cittadini/utenti, fruitori di prestazioni del Piano Sociale di Zona, con ulteriori prestazioni disponibili, sulla base di specifica valutazione professionale che, nell'ambito del Progetto Individualizzato d'Intervento, motivi la succitata necessità. Tale integrazione, effettuata in deroga alla tempistica per l'accesso ordinario alle prestazioni, deve, in ogni caso, essere effettuata formalizzando la fruizione della/e nuova/e prestazione/i integrativa/e secondo quanto previsto dal presente Regolamento (domanda d'accesso, graduatoria, compartecipazione alla spesa, etc.).

Le persone che richiedano prestazioni sociali agevolate, soggette a compartecipazione alla spesa che gli stessi non siano in grado di corrispondere con risorse finanziarie, possono richiedere all'Amministrazione di porre in essere atti esecutivi o conservativi relativi ai loro beni (a titolo esemplificativo si citano: iscrizione ipotecaria nei registri immobiliari; alienazione consensuale dei beni mobiliari del debitore; beni mobili; altro).

Le famiglie affidatarie di cittadini/utenti che fanno richiesta di Servizi del Piano Sociale di Zona, ritenuti necessari dal Servizio Sociale competente, nell'ambito del Progetto di Intervento Individualizzato delle persone in affidamento, sono collocati di diritto nella prima fascia d'accesso, di cui al presente Regolamento.

Al fine di garantire l'inclusione sociale alle persone diversamente abili e alle persone che se ne prendono cura, l'accesso ai Servizi del Piano Sociale di Zona è, in ogni caso, garantito sia agli aventi diritto ai Servizi stessi, sia alle persone diversamente abili di cui gli aventi diritto si prendono cura, e viceversa. Restano fermi gli obblighi di compartecipazione alla spesa di cui al presente Regolamento. Il Servizio a cui si accede ai sensi del presente comma sarà opportunamente organizzato per far fronte alle specifiche esigenze, secondo il Piano d'Intervento Individualizzato. L'accesso ai Servizi ai sensi del presente comma non è possibile qualora non sussistano le condizioni di tutela minime previste dalla normativa vigente, ovvero quando il Piano d'Intervento Individualizzato non lo consenta.

8.3 - GRADUATORIA

Qualora le risorse disponibili per un determinato Servizio non siano sufficienti a garantire a tutti i richiedenti il soddisfacimento del bisogno, si procede alla formazione di una graduatoria sulla base dei requisiti dichiarati nella domanda d'accesso.

Nella graduatoria sono indicati, per ciascun richiedente:

1. il "peso" calcolato sulla base dei "parametri d'accesso";
2. il valore della compartecipazione alla spesa.

La prestazione deve essere differenziata, quantitativamente, in base al bisogno "pesato" attraverso i "parametri d'accesso".

Le prestazioni sono erogate nel limite delle risorse disponibili e nel rispetto della misura minima prevista dagli *standard* di qualità del Piano Sociale di Zona vigente, individuati nei disciplinari per l'accesso ai singoli Servizi.



A parità di “peso” dei “parametri d’accesso”, si procede secondo l’ordine di arrivo della domanda di accesso al protocollo.

Nel caso in cui le risorse disponibili per l’erogazione della prestazione siano superiori a quelle necessarie a garantire lo *standard* minimo di qualità a tutti i richiedenti, si procede alla loro assegnazione in base alle priorità emergenti dal Progetto Individualizzato d’Intervento, in termini qualitativi, redatto dall’Ufficio Servizi Sociali competente per territorio.

8.4 - GRADUATORIA PERMANENTE

Le persone che presentano domanda per l’accesso ai Servizi vengono inserite in specifiche graduatorie formulate sulla base del presente articolo.

In seguito alla pubblicazione del Bando pubblico per la presentazione delle domande per l’accesso ai Servizi, e alla loro successiva valutazione da parte degli Uffici Servizi Sociali competenti per territorio, vengono formulate le graduatorie degli aventi diritto.

Le persone possono comunque presentare, anche successivamente alla formulazione delle graduatorie, domanda di accesso ai Servizi: le graduatorie degli aventi diritto sono da intendersi, pertanto, come graduatorie aperte.

Le graduatorie aperte sono soggette a “scorrimento” ed a “revisione annuale”.

Lo scorrimento della graduatoria è subordinato alla disponibilità di risorse destinate alla realizzazione del relativo Servizio (derivante, a titolo esemplificativo, da nuovi finanziamenti, da aventi diritti che non usufruiscono più della prestazione loro assegnata, etc.), e prevede l’accesso alle prestazioni da parte del primo richiedente che ne ha diritto, sulla base del “peso” dei “parametri d’accesso”, alla data in cui si effettua lo scorrimento. Lo scorrimento deve essere effettuato entro trenta giorni dal momento in cui si rendano disponibili nuove risorse (es. ore, posti, fondi, etc.). Ad ogni modifica, la graduatoria deve essere formalizzata nei termini di legge.

Per i casi d’urgenza, motivati dall’Ufficio Servizi Sociali competente per territorio, lo scorrimento è effettuato d’ufficio e deve essere formalizzato, in ogni caso, entro i successivi trenta giorni.

Nel caso in cui la graduatoria non sia “scorribile” per mancanza di risorse, si procede all’aggiornamento della stessa, sulla base delle domande d’accesso pervenute successivamente alla formazione della graduatoria, sempre nel termine di trenta giorni dal ricevimento delle stesse.

La revisione annuale delle graduatorie è effettuata in seguito alla pubblicazione del Bando pubblico per la presentazione delle domande per l’accesso ai Servizi, e alla loro successiva valutazione da parte degli Uffici Servizi Sociali competente per territorio, entro sessanta giorni dalla data di scadenza del succitato bando.

In occasione della revisione annuale delle graduatorie, gli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona competente per territorio valutano:

1. la persistenza dei requisiti dei cittadini/utenti già inseriti nelle precedenti graduatorie, stante la necessità che gli stessi cittadini/utenti formulino nuova domanda d’accesso;
2. le nuove domande giunte nei termini previsti dal nuovo Bando pubblico per l’accesso ai Servizi.

Sulla base di tale valutazione sono formulate le nuove graduatorie.

Qualora il destinatario non risulti utilmente collocato nella graduatoria di accesso, può richiedere l’erogazione del Servizio pagando per intero il costo dello stesso.



ART. 9

TARIFFA E COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA DEI CITTADINI/UTENTI

Per quanto riguarda la definizione dei criteri e delle modalità di compartecipazione degli utenti ai costi dei servizi, si fa riferimento a specifico Regolamento: “*Regolamento sulla compartecipazione degli utenti ai costi dei servizi [art.10, comma 2 lett. e punto 2) L.R. 11/07]*”

ART. 10

CONTROLLO DEI REQUISITI D’ACCESSO

I requisiti dichiarati dalle persone per accedere ai Servizi devono essere verificati utilizzando ogni fonte utile di informazione.

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 i 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 e/o recuperare i benefici concessi.

Le procedure operative utilizzate per effettuare i succitati controlli dei requisiti d’accesso sono definite da specifico atto amministrativo.

ART. 11

DIFFUSIONE E PUBBLICIZZAZIONE

Tutti i Servizi sono pubblicizzati in ogni forma idonea alla diffusione delle informazioni (carta dei servizi, contatti telefonici, lettere, *e-mail*, *social network*, siti *internet*, pubblicazioni, stampa, radio, televisione, Agenzie territoriali, Enti pubblici e privati, altri canali e mezzi di comunicazione).

I Servizi stabili sono pubblicizzati periodicamente, i Servizi non stabili sono pubblicizzati attraverso campagne specifiche.

L’onere della pubblicizzazione dei Servizi è a carico degli Enti Associati, attivati in tal senso dagli Uffici Servizi Sociali.

Gli strumenti utilizzati per la pubblicità dei Servizi devono specificare le modalità ed i requisiti di accesso agli stessi, la normativa di riferimento, nonché ogni altra informazione necessaria per garantirne la disponibilità, l’accesso e la fruibilità.

I beneficiari di prestazioni sociali agevolate sono inseriti nelle banche dati e/o nei documenti pubblici previsti dalla normativa vigente.

I dati personali, nel rispetto delle norme che tutelano la *privacy*, sono trattati per lo svolgimento dei procedimenti per i quali si richiede l’intervento, gli stessi sono, altresì, comunicati agli altri Soggetti connessi al procedimento sia per le fasi istruttoria, concessoria ed erogatoria, sia per la pianificazione, la programmazione, la progettazione, il monitoraggio, la verifica, la valutazione ed il controllo relativi all’implementazione dei Servizi.



ART. 12

ELABORAZIONE, CONSERVAZIONE E ARCHIVIO DELLE DOMANDE DI ACCESSO E DEI DOCUMENTI RELATIVI - RISERVATEZZA

Gli Uffici Servizi Sociali sono responsabili della conservazione/archiviazione delle domande di accesso ai Servizi e di ogni documento relativo alle stesse.

Per ciascuna persona che accede agli Uffici Servizi Sociali è attivato un processo di documentazione conforme alle esigenze del Sistema Informativo dei Servizi Sociali e del Processo di Valutazione delle prestazioni erogate.

L'archivio, oltre a rappresentare la memoria pubblica dell'attività svolta nel settore dei Servizi Sociali, è garanzia della trasparenza dell'azione amministrativa, nonché strumento per la misurazione, il monitoraggio, la verifica, la valutazione ed il controllo degli interventi effettuati.

I dati delle persone che accedono ai Servizi sono trattati esclusivamente ai fini della gestione amministrativa e tecnico-scientifica del procedimento che li riguarda, nonché degli adempimenti relativi all'obbligo degli Enti Associati in materia di trasparenza e pubblicità dell'azione amministrativa.

L'acquisizione ed il trattamento dei dati personali relativi all'accesso ai Servizi, in ogni caso, deve essere conforme al D.Lgs. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni.

Per tutti i procedimenti e gli interventi realizzati, gli operatori impegnati nell'attuazione dei Servizi sono tenuti a garantire il segreto professionale e quello d'ufficio, ogni violazione di tale segreto è oggetto di sanzione ai sensi della normativa vigente.

L'accesso alle informazioni relative all'utenza, in particolare, è riservato agli assistentisociali che operano presso gli Uffici Servizi Sociali e l'Ufficio di Piano di Zona, all'Autorità Giudiziaria e ad altre Autorità Istituzionali nei casi previsti dalla normativa vigente, al diretto interessato previa sua richiesta scritta e compatibilmente con la normativa vigente, agli altri operatori del Piano Sociale di Zona esclusivamente nel caso in cui l'accesso sia necessario per il procedimento di cui sono incaricati, al Sindaco e all'Assessore alle Politiche Sociali dell'Ente competente territorialmente, esclusivamente nell'ambito delle funzioni di indirizzo e controllo politico sulla gestione e comunque nel rispetto del segreto cui sono tenuti i tecnici.

ART. 13

ISTRUTTORIA, EROGAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE, SOSPENSIONE E RINUNCIA DELLE PRESTAZIONI

13.1 – ISTRUTTORIA ED EROGAZIONE

Le domande di accesso alle prestazioni sono soggette a specifica istruttoria, espletata dall'Ufficio Servizi Sociali, anche in sinergia con altri Uffici e/o Istituzioni competenti per il procedimento.

Il Responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali, in ogni caso, deve dare corso all'avvio del procedimento nei tempi previsti dalla normativa vigente, entro tale termine, pertanto, lo stesso deve comunicare al richiedente la prestazione l'esito della relativa domanda d'accesso.



L'istruttoria delle domande d'accesso può prevedere eventuali integrazioni alle stesse, comunicate dall'Ufficio Servizi Sociali al richiedente le prestazioni, finalizzate al perfezionamento dell'indagine sociale, agli adempimenti previsti dal Sistema Informativo dei Servizi Sociali e dal Processo di Valutazione delle prestazioni erogate, alla certificazione della qualità delle prestazioni erogate.

L'integrazione dell'istruttoria può essere realizzata sia attraverso richiesta di ulteriore documentazione, sia attraverso l'attivazione degli strumenti del servizio sociale professionale (visite domiciliari, colloqui finalizzati, *equipe* integrate con referenti formali e non competenti/ significativi per lo specifico procedimento, etc.).

Le prestazioni sono erogate secondo le modalità di gestione individuate dall'Ufficio di Piano di Zona, sulla base dell'indirizzo dell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale, nel rispetto della normativa vigente in materia. A titolo esemplificativo, le prestazioni possono essere erogate attraverso risorse (umane, strumentali, etc.) fornite direttamente dagli Enti Associati dell'Ambito Territoriale, ovvero attraverso la loro esternalizzazione ad Enti Gestori, anche tramite la forma del Titolo d'Acquisto (*Voucher Sociale*), nonché dell'Assegno di Cura.

Il Responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali, per i soli servizi domiciliari in favore delle Persone Anziane e Diversamente Abili utilmente collocate nelle relative graduatorie, se l'Amministrazione di riferimento ha allocato risorse destinate all'erogazione delle prestazioni attraverso l'Assegno di Cura, valuta l'eventuale adeguatezza dello strumento dell'Assegno di Cura, contributo economico in favore del *care giver* individuato dal cittadino/utente, quale possibile sostituto della corrispondente prestazione erogata attraverso operatori professionali di soggetti prestatori erogatori di servizi, sia in economia, sia esternalizzati.

Nel succitato caso, il Responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali propone formalmente l'Assegno di Cura al cittadino/utente, concordando e specificando le modalità di utilizzo del contributo nel Piano d'Intervento Individualizzato, e acquisisce formalmente la sua volontà in merito.

Il valore dell'Assegno di Cura, in ogni caso, non può essere superiore alla prestazione sostituita, calcolata al netto della compartecipazione posta in capo al cittadino/utente. Il Responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali è tenuto a controllare che il *care giver*, beneficiario dell'Assegno di Cura, utilizzi il contributo assegnato secondo le modalità concordate e formalizzate nel Piano d'Intervento Individualizzato.

Le prestazioni sono erogate nei tempi previsti per gli specifici Servizi, secondo principi di priorità e celerità, nei limiti delle risorse disponibili.

L'inizio dei Servizi è, di norma e compatibilmente con la natura dello stesso, concordato dall'Ufficio Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona, competente per territorio, con i destinatari, oltre che con gli operatori coinvolti nell'erogazione della prestazione, nel rispetto dei principi di partecipazione attiva del cittadino/utente e del lavoro multidisciplinare di rete; nel darne comunicazione ai destinatari, si forniscono le informazioni essenziali relative al Servizio, con particolare riferimento alla quantità e alla qualità delle prestazioni, nonché all'eventuale quota di compartecipazione alla spesa.

I destinatari, ovvero chi ne esercita la tutela, a seconda della tipologia del Servizio sono tenuti a sottoscrivere, su apposita modulistica, l'accettazione/rinuncia del Servizio, che si configura quale il negozio giuridico che si instaura tra l'Ente titolare dell'erogazione della prestazione e il



destinatario della stessa, vero e proprio contratto che, in quanto tale, contiene le relative modalità di esplicazione (data di attivazione, quantità e qualità delle prestazioni erogabili, eventuale quota di compartecipazione alla spesa, validità del contratto, etc.).

Possono essere previste erogazioni urgenti in caso di situazioni di emergenza, in base alla normativa vigente ed al presente Regolamento; tale emergenza deve essere relazionata dall'Ufficio Servizi Sociali competente per territorio, che provvede agli adempimenti conseguenti.

La prestazione può essere erogata ad una persona diversa dal richiedente in casi eccezionali di "conflittualità" e/o "incompatibilità" (tale da determinare il "non corretto utilizzo" della prestazione erogata) tra lo stesso e le persone che compongono il relativo nucleo familiare, ovvero tra lo stesso e la situazione di disagio che, eventualmente, lo interessa. Tali situazioni devono essere relazionate dall'Ufficio Servizi Sociali, che provvede agli adempimenti conseguenti. Tale possibilità tutela i portatori d'interesse dall'erogazione di prestazioni a persone soggette a dipendenze, particolari patologie, etc.

La prestazione può non essere erogata, ovvero soggetta a variazione, sospensione o cessazione, in caso di abitazione non abitabile, non agibile, non rispondente a requisiti oggettivi, verificabili in sede di *Equipe* di Valutazione Multidimensionale e/o di visita domiciliare, tale da rendere l'esecuzione del Servizio impossibile e/o rischiosa.

13.2 - VARIAZIONE

Ogni variazione nell'erogazione del Servizio è disposta, eventualmente su richiesta e/o in accordo con il destinatario, dall'Ufficio Servizi Sociali, sulla base della verifica delle effettive condizioni che hanno determinato la programmazione e la progettazione dello stesso.

La variazione è comunicata allo stesso in maniera da esplicitarne le motivazioni e le nuove modalità.

La variazione dell'erogazione del Servizio può avvenire anche a seguito di ricorso all'U.V.I., con cui effettuare una valutazione multidimensionale e multidisciplinare del bisogno socio-sanitario dell'utente in carico.

13.3 – CESSAZIONE, SOSPENSIONE E RINUNCIA DELL'EROGAZIONE

La cessazione o la sospensione dell'erogazione del Servizio sono disposte dall'Ufficio Servizi Sociali, su richiesta del destinatario, ovvero quando vengono meno le condizioni e/o le situazioni che hanno determinato l'erogazione.

La cessazione o la sospensione dell'erogazione possono essere disposte, inoltre, qualora il destinatario non usufruisca del Servizio, senza fornire adeguata motivazione, per un numero di prestazioni e/o per un tempo definiti dal Regolamento e dalle procedure specifiche per l'accesso a ciascun Servizio.

La cessazione o la sospensione sono comunicate, dall'Ufficio Servizi Sociali, al destinatario con riferimento alle motivazioni che le hanno determinate.

La rinuncia alle prestazioni da parte del destinatario deve essere comunicata formalmente dallo stesso; la rinuncia comporta, in ogni caso, il rispetto di ogni impegno assunto e concretizzatosi fino alla data dell'effettiva rinuncia alla prestazione (es. compartecipazione alla spesa, patto sociale eventualmente sottoscritto per l'accesso a specifici interventi, etc.).



ART. 14

RICORSI E RECLAMI

Le persone che ritengono di non avere ricevuto, completamente o parzialmente, una prestazione loro dovuta oppure vogliono segnalare disfunzioni, possono presentare reclamo, secondo le procedure stabilite nella vigente Carta dei Servizi e della Cittadinanza Sociale.

Sono sempre ammessi ricorsi formalizzati secondo la normativa generale vigente.

ART. 15

RECUPERO CREDITI

L'Amministrazione può intraprendere 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 (a titolo esemplificativo si citano: iscrizione ipotecaria nei registri immobiliari; espropriazione dei beni del debitore o degli eredi che ne beneficiano; alienazione consensuale dei beni mobiliari del debitore o degli eredi che ne beneficiano; altro).

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

ART. 16

PARTECIPAZIONE ATTIVA DEI DESTINATARI

Le forme e le modalità di partecipazione e di coinvolgimento dei destinatari che accedono ai Servizi alla pianificazione, alla programmazione, alla progettazione, alla gestione, al monitoraggio, alla verifica, alla valutazione ed al controllo, sono previste dal vigente Piano Sociale di Zona, nonché dal Regolamento e dalle specifiche procedure di gestione di ciascun Servizio e nella Carta dei Servizi e della Cittadinanza Sociale.

16.1 – ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale, è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità stabilite dalla L. 241/90 e successive modifiche e integrazioni.

ART. 17

ULTERIORI REGOLAMENTI E PROCEDURE SPECIFICHE PER L'ACCESSO AI SERVIZI

17.1 - NORMA GENERALE

Il presente Regolamento, ai sensi dell'art. 2, indica, **in via generale e programmatica** la definizione dei criteri e delle modalità organizzative relative l'erogazione dei servizi e l'accesso prioritario agli stessi.

Per quanto concerne le specifiche procedure di erogazione dei singoli Servizi si rimanda agli ulteriori Regolamenti relativi agli stessi.

Ogni Servizio previsto dal vigente Piano Sociale di Zona, infatti, rappresenta la risposta ad



una domanda complessa, rispetto alla quale l'Ufficio di Piano di Zona e gli Uffici Servizi Sociali stabiliscono, nel rispetto del presente Regolamento e della normativa vigente, le modalità, i tempi, le caratteristiche peculiari e ogni altro aspetto "dedicato", necessari a definirne l'accesso più adeguato alle esigenze dei destinatari per i quali è stato programmato.

Coerentemente con tale impostazione, il presente Regolamento si configura, secondo la normativa vigente, come un "modello operativo dinamico, flessibile, individualizzato", realmente in grado di adattarsi alle informazioni relative all'efficacia, all'efficienza, all'economicità e alla qualità sociale degli interventi, rilevate dal sistema informativo dei servizi sociali, mediante il processo di valutazione e controllo del Piano Sociale di Zona.

Il presente Regolamento rappresenta, in sintesi, l'insieme delle regole di gestione trasversali ai Servizi previsti dal vigente Piano Sociale di Zona, che si completano con gli ulteriori Regolamenti, specifici per ciascun Servizio.

17.2 - PRESA IN CARICO

Gli Uffici Servizi Sociali, per ogni richiesta di intervento, effettuano una presa in carico progressiva, dall'orientamento alla definizione della domanda, dalla registrazione dell'accesso alla redazione del piano d'intervento individualizzato, dall'avvio dell'intervento alla valutazione dello stesso.

Nella fase della definizione del piano d'intervento individualizzato, particolare diligenza professionale deve essere posta nella valutazione del coinvolgimento delle persone "socialmente significative", con esplicito riferimento alle persone di cui all'art. 433 del codice civile, che possono e/o devono essere parte attiva del processo d'intervento sociale.

Il fine di tale coinvolgimento è quello di verificare e sollecitare l'attivazione della rete sociale della persona che accede al sistema integrato dei Servizi sociali, nonché di promuovere l'assunzione di responsabilità, civile e morale, delle persone obbligate (es. tutele, art. 433 c.c., affidamenti, etc.), con particolare riferimento ai c.d. *care giver* familiari.

17.3 – PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE INTEGRATE (L.E.A.)

Le modalità per accedere alle prestazioni socio-sanitarie di cui alla normativa che disciplina i Livelli Essenziali di Assistenza Sanitaria (L.E.A.) sono definite da specifici atti amministrativi di regolazione di tale prestazioni, oltre che dalla normativa vigente.

17.4 – PRESTAZIONI INTEGRATE CON ALTRE AGENZIE SOCIALI TERRITORIALI

Le modalità di integrazione tra le prestazioni previste dal Piano Sociale di Zona ed eventuali ulteriori prestazioni erogate dalle altre Agenzie Sociali Territoriali sono definite da specifici atti amministrativi di regolazione di tali prestazioni, i cui contenuti sono diffusi attraverso gli Uffici del Piano Sociale di Zona e delle stesse Agenzie Sociali Territoriali. In tal caso il presente regolamento



Azienda Speciale Consortile A04

c/o Comune di Avellino

Piazza del Popolo, 1

Tel. 0825 200316

PEC: servizisociali@cert.comune.avellino.it - C.F.: 92107500644

deve, necessariamente, integrarsi con l'eventuale regolamentazione definita nei succitati atti amministrativi.

ART. 18 NORMA DI RINVIO

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento si rinvia alla normativa vigente.