A c.s/cc
13 29-05-2008

COMUNE DI BOSA

Provincia di Oristano

C.A.P. 08013 Via Garibaldi C.C.P. 11870086 Tel. 0785/368000 Fax 0785/373949
UFFICIO SERVIZI SOCIALI E PUBBLICA ISTRUZIONE
Mail: servsociali.bosa@marghine-planargia.it

Assessorato ai Servizi Sociali

REGOLAMENTO SERVIZIO SOCIALE

Comune di Bosa

INDICE

CAPITOLO I – PRINCIPI GENERALI 2

ART.1 – Finalità ed obiettivi

ART.2 – Destinatari

ART.3 – Elementi caratterizzanti lo stato di bisogno

ART.4 – Processo di aiuto

ART.5 – Tipologia dei servizi socio-assistenziali

ART.6 – Sistema dei Servizi Sociali

ART.7 – Rapporti con l'utenza

ART.8 – Rapporti con il volontariato e con altri enti no profit

ART.9 – Finanziamento dei servizi

CAPITOLO II –COMPETENZE E ORGANI PREPOSTI ALLA GESTIONE DEI SERVIZI

ART.10 – Consiglio Comunale

ART.11 – Giunta Comunale

ART.12 – Responsabile del Servizio

ART.13 – Operatori

CAPITOLO III –FUNZIONI DEL SERVIZIO SOCIALE

ART.14 – Servizio Sociale Professionale

ART.15 – Segretariato sociale

CAPITOLO IV – PROCEDIMENTO

ART.16 – Diritto e modalità di accesso

ART.17 – Accoglienza

ART.18 – Accertamento

ART.19 – Istruttoria

ART.20 – Decisione

ART.21 – Comunicazione

ART.22 – Opposizioni

ART.23 – Progetto personalizzato di aiuto

ART.24 – Valutazione degli interventi

CAPITOLO V – DISPOSIZIONI FINALI

ART.25 – Riservatezza e trattamento dei dati

ART.26 – Norme finali e transitorie

CAPITOLO I – PRINCIPI GENERALI

ART.1 – FINALITÀ ED OBIETTIVI

1. Il presente regolamento, in attuazione dei principi fondamentali sanciti dalla Costituzione, della L. 8 novembre 2000, n. 328 "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*", della legislazione regionale e dei principi generali e programmatici del vigente Statuto comunale, disciplina l'organizzazione sistema dei Servizi Sociali del Comune di Bosa.
2. Attraverso la regolamentazione del sistema socio-assistenziale del Comune, nel rispetto del diritto inviolabile di libertà e dignità della persona e dell'inderogabile dovere di solidarietà sociale si intende:
   a. perseguire **finalità di tutela e sviluppo della qualità della vita** degli individui **garantendo la libertà di scelta rispetto ai servizi disponibili e alle prestazioni erogabili** attraverso azioni di informazione e orientamento rispetto ai percorsi assistenziali;
   b. **garantire l'eguaglianza di opportunità tra uomo e donna** nella valorizzazione della differenza di genere in tutte le espressioni della società;
   c. **riconoscere "la persona" come protagonista e soggetto attivo** nell'ambito dei principi di promozione, di partecipazione, di solidarietà, di autodeterminazione **attraverso la prevenzione e rimozione delle situazioni di bisogno e di disagio sociale di natura personale, familiare e collettiva** che ne ostacolano la piena partecipazione alla vita sociale;
   d. **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 e consentano congrui diritti per gli utenti;
   e. **promuovere la realizzazione di un sistema integrato fra servizi pubblici e del privato sociale**, dove le organizzazioni del terzo settore e le forme di auto organizzazione dei cittadini diventino "attori" indispensabili del sistema sociale con l'obiettivo fondamentale del "benessere" della comunità, in attuazione dei principi di sussidiarietà e solidarietà sociale;
   f. **operare attraverso strumenti di programmazione, coordinamento, partecipazione e collaborazione dei diversi soggetti sociali** per

organizzare il funzionamento della rete dei servizi sociali e per garantire la sua integrazione funzionale con le politiche sanitarie locali e regionali.

g. **garantire l'impegno per il rafforzamento e l'integrazione della rete dei servizi sociali con il sistema di istruzione e della formazione, con le politiche del lavoro e con quelle dello sviluppo socio economico del territorio;**

3. Il Comune, inoltre, in qualità di titolare delle funzioni amministrative, ai sensi delle leggi nazionali e regionali, disciplinanti l'assetto dei servizi socio-assistenziali, svolge compiti d'organizzazione e di gestione degli stessi nell'intento di perseguire, nel rispetto della dignità della persona e del ruolo della famiglia, i seguenti obiettivi fondamentali:

a. **il superamento di qualsiasi forma di emarginazione e disadattamento sociale** attraverso azioni di prevenzione e di rimozione delle cause di ordine psicologico, culturale, ambientale e sociale che possono provocare situazioni di disagio nell'ambiente di vita, di studio o di lavoro;

b. **la rispondenza degli interventi al bisogno** ed alle esigenze affettive, psicologiche, relazionali e sociali del cittadino;

c. **il supporto della famiglia** e la garanzia del diritto ad una maternità e paternità consapevole attraverso azioni di sostegno alla genitorialità;

d. la **vigilanza sulla condizione minorile** con azioni di tutela dell'infanzia e dei soggetti in età evolutiva, con particolare riferimento ai minori a rischio di emarginazione;

e. **il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita e di lavoro,** garantendone il diritto al pieno sviluppo della propria personalità nell'ambito della propria famiglia e della comunità locale e considerando il ricorso ad interventi istituzionalizzati solo in situazioni di emergenza e di eccezionalità;

f. **il recupero dei soggetti socialmente disadattati o affetti da minorazioni psicofisiche e sensoriali** favorendone l'inserimento o il reinserimento nel normale ambiente familiare, sociale, scolastico e lavorativo;

g. **l'attuazione di interventi a favore degli anziani,** finalizzati al mantenimento, inserimento o reinserimento nel proprio ambiente di vita.

h. **la valorizzazione ed il rispetto delle diverse culture;**

ART.2 – DESTINATARI

1. Hanno diritto di usufruire dei servizi e delle prestazioni erogate dal sistema dei servizi sociali del Comune di Bosa i soggetti indicati all'art. 2 della L.328/2000 e all'art 4 della L.R. 23/2005
2. Gli interventi sono estesi a persone non residenti, occasionalmente presenti o temporaneamente dimoranti nel territorio comunale.
3. Possono altresì beneficiare di aiuto coloro che si trovino di passaggio nel Comune, in situazione di bisogno assistenziale: in questo caso le prestazioni devono avere il solo scopo di consentire agli interessati di raggiungere il Comune di residenza cui compete l'intervento assistenziale.
4. I destinatari degli interventi erogati dal Sistema dei Servizi sociali potranno essere coinvolti in un "**percorso di aiuto sociale**" articolato in forma progettuale e definito dall'Ufficio di Servizio Sociale.
5. La valutazione professionale del bisogno si basa sulla condizione personale e del nucleo familiare.
6. Ai fini della valutazione del bisogno si può tenere conto anche dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.), ai sensi del D.L. n. 109/98 e successive modifiche ed integrazioni, secondo tabelle aggiornate annualmente.

ART. 3 – ELEMENTI CARATTERIZZANTI LO STATO DI BISOGNO

1. Lo stato di disagio, la cui definizione rappresenta il criterio base che consente l'accesso ai servizi assistenziali e/o prestazioni agevolate, è delimitato dalla presenza di almeno uno dei seguenti elementi:
   a. incapacità totale o parziale del singolo o del suo nucleo familiare a provvedere autonomamente alle proprie necessità vitali;
   b. insufficienza del reddito familiare inteso come reddito disponibile in rapporto alle esigenze primarie di tutti i membri del nucleo, allorquando non ci siano altre persone tenute a provvedere o che di fatto provvedono in maniera non sufficiente all'integrazione di tale reddito ai sensi dell'art.433 del Codice Civile;
   c. esistenza di circostanze, anche temporanee, che comportino rischi di emarginazione per singoli o nuclei familiari;
   d. presenza di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria che impongano o rendano necessari interventi e prestazioni a carattere socio-assistenziale.

2. La valutazione del bisogno si conclude con la predisposizione di un progetto personalizzato, concordato con la persona e/o la sua famiglia, dove sono indicati la natura del bisogno, la complessità e l'intensità dell'intervento, la sua durata e i relativi costi.
3. L'accesso ai servizi è garantito attraverso le seguenti azioni:
   a. informazione sistematica ed efficace sull'offerta dei servizi e sui relativi costi;
   b. orientamento e supporto, particolarmente in favore di persone e famiglie in condizioni di fragilità, di non autosufficienza o di dipendenza;
   c. trasparenza nella gestione dei tempi di attesa;
   d. osservazione e monitoraggio dei bisogni, delle risorse e degli interventi assicurati.
4. Le informazioni e i colloqui si effettuano presso gli uffici dei servizi sociali. Se necessario, per una maggiore comprensione e valutazione del caso (in presenza di persone non autosufficienti non in grado di deambulare) possono essere stabilite visite domiciliari o presso le strutture di accoglienza o presso le sedi di altre istituzioni coinvolte.
5. Le modalità attuative per l'accesso ai servizi socio – assistenziali e i criteri per stabilire l'ammissibilità ai servizi socio-assistenziali sono definiti attraverso la valutazione professionale e possono riguardare, a seconda della tipologia delle prestazioni una o più delle seguenti aree:
   a. **economica personale**;
   b. delle **risorse economiche e relazionali** della famiglia allargata;
   c. delle **risorse di rete**;
   d. della **salute,** intesa non solo come assenza di malattia, ma anche come benessere psicologico, sociale, ecc., secondo la definizione dell'O.M.S.;
   e. la **situazione abitativa**;
   f. la **capacità di gestione di sé e/o del nucleo familiare**.

ART. 4 – PROCESSO DI AIUTO

1. **Il processo di aiuto** si concretizza in una serie di interventi posti in atto dall'operatore sociale, attraverso una metodologia specifica, al fine di rispondere alle problematiche presentate in un'ottica di potenziamento del benessere della persona.

a. **Si articola in diverse fasi e azioni finalizzate** che si susseguono nel tempo con logica e che sono tese a rispondere a . **bisogni individuali o collettivi**

b. **Si struttura attraverso un adeguato uso della relazione interpersonale e professionale nei confronti dell'utente e degli elementi significativi del sistema ambientale** in cui l'operatore sociale agisce.

c. **Si realizza nel contesto normativo e organizzativo messo in atto da strutture pubbliche e private**.

d. **Si fonda su basi etiche** (valori e principi), **teoriche** (teorie e scienze) e **tecniche** (metodologia ed organizzazione).

2. **I soggetti coinvolti** nel processo di aiuto sono:
   a. l'utente che pone il problema e chiede l'intervento;
   b. l'operatore sociale che accoglie, ascolta, attiva le risorse;
   c. il servizio che mette a disposizione risorse;
   d. le persone significative nell'ambiente di vita della persona;
   e. la comunità che legittima il mandato dell'operatore sociale. e che offre le risorse del terzo settore.
3. **Gli obiettivi** del processo di aiuto sono:
   a. sostenere la persona e/o la famiglia nella valutazione della propria situazione problematica;
   b. trovare soluzioni per il superamento del problema affinché la persona e/o la famiglia riacquistino la propria autonomia;
   c. utilizzare tutte le risorse possibili, promuovendo le capacità personali, familiari e impegnando le risorse della comunità.
4. Le fasi metodologiche che consentono di organizzare il lavoro degli operatori impegnati all'interno del Sistema dei Servizi Sociali sono:
   a. l'individuazione del problema individuale o sociale e presa in carico (avvio del processo di aiuto);
   b. raccolta delle prime informazioni per l'analisi del problema e per l'individuazione delle risorse;
   c. la valutazione preliminare del problema e stesura degli obiettivi dell'intervento;
   d. l'elaborazione di un progetto e la sottoscrizione del contratto di aiuto;
   e. l'attuazione del piano di intervento;

f. la verifica e valutazione dei risultati ottenuti (in itinere e a conclusione);

g. la conclusione del processo di aiuto (o eventuale formulazione di un nuovo progetto).

5. La partecipazione dell'utente al processo di aiuto è ritenuta indispensabile al fine di favorire il cambiamento, la consapevolezza e la responsabilità della persona.

ART.5 – TIPOLOGIA DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

1. Il presente articolo ha come oggetto le funzioni e i compiti amministrativi dei "servizi sociali":

   a. intesi ai sensi dall'art. 128 del Dlgs 112/98 come *"tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti ed a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita, escluse soltanto quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario, nonché quelle assicurate in sede di amministrazione della giustizia";*

   b. finalizzati a garantire quali livelli essenziali di assistenza, da assicurare su tutto il territorio nazionale, il Servizio Sociale Professionale e il Segretariato Sociale come previsto all'art.22 della L.328/2000 e come recepito a livello regionale all'art. 30 della L.R. 23/2005 (integrato con successivo emendamento contenuto all'art. 27 L.R. 4 maggio 2006) in cui viene sancita l'indispensabilità della loro presenza per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

2. Gli interventi di assistenza sociale sono rivolti ai singoli, al nucleo familiare e a gruppi di cittadini, anche tramite prestazioni di consulenza e sostegno, attraverso servizi integrativi per il mantenimento del cittadino nel proprio nucleo familiare nonché mediante servizi sostituitivi, garantendo il rispetto delle esigenze della persona.

3. Al fine di raggiungere gli obiettivi, di cui all'art. 1, l'assistenza verrà erogata attraverso azioni e servizi inerenti le seguenti aree di intervento:

   a. Area dell'integrazione Socio Sanitaria;

   b. Area Anziani;

   c. Area Disabilità e Salute mentale;

   d. Area Famiglie, Età evolutiva e Giovani;

   e. Area delle nuove povertà.

4. Le azioni predisposte in risposta ai bisogni, relativi alle aree di cui al comma 3, saranno definite in fase di Segretariato Sociale e attivate all'interno del Servizio Sociale Professionale. Tali azioni riguarderanno in particolare:
   a. attività di informazione e consulenza alle persone, alle famiglie e ai gruppi per favorire la fruizione di servizi e per promuovere iniziative di auto-mutuo aiuto;
   b. azioni finalizzate alla realizzazione di progetti a carattere preventivo-promozionale e comunitario rivolti a fasce specifiche di popolazione;
   c. indagini conoscitive dei bisogni come iniziativa preliminare ai fini della programmazione degli interventi in materia sociale.

ART. 6 – SISTEMA DEI SERVIZI SOCIALI

1. La programmazione, l'organizzazione e l'erogazione dei servizi di cui all'art 3 del presente regolamento sono di competenza dei Servizi Sociali comunali che operano in relazione ai bisogni della popolazione, agli indirizzi stabiliti dai competenti organi politici dell'Amministrazione comunale e con riferimento alle vigenti normative, agli atti di programmazione nazionale, regionale e territoriale.
2. Il Comune promuove e favorisce forme nuove di gestione ed erogazione degli interventi e delle prestazioni anche a livello sovra-comunale (Accordi di Programma, Protocolli d'intesa), distrettuale e/o attraverso nuovi soggetti gestori appositamente creati (Unione dei Comuni).
3. Il Comune promuove, sostiene e valorizza l'iniziativa di altri enti e/o di soggetti privati operanti nel territorio anche in forma associativa, cooperativa o volontaria, al fine di erogare prestazioni ed interventi di carattere socio-assistenziale. Tali enti e soggetti privati dovranno essere in possesso dei necessari requisiti di idoneità, ove previsti dalle normative vigenti, ed operare in forma integrata con la rete dei servizi sociali comunali e sovra-comunali.
4. Pertanto il Sistema dei Servizi Sociali è inteso quale rete degli interventi e delle prestazioni aventi come scopo la prevenzione, la riduzione o la rimozione delle cause di disagio e di esclusione sociale, la garanzia delle opportunità familiari e personali per eliminare o ridurre condizioni di bisogno e di difficoltà, che limitano di fatto il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione alla vita di relazione.
5. Il Sistema dei Servizi Sociali persegue la realizzazione di:
   a. modalità di integrazione e coordinamento tra i servizi sociali ed i servizi sanitari come previsto dalla normativa vigente;

b. modalità di coordinamento con il sistema dell'istruzione e della formazione, con le politiche del lavoro, culturali, dello sport e del tempo libero;

c. forme di cooperazione tra i diversi livelli istituzionali e i soggetti del terzo settore;

d. forme di concertazione tra i diversi livelli istituzionali, le organizzazioni sindacali, le associazioni degli utenti e dei consumatori e le categorie economico-produttive.

6. Il Sistema dei Servizi Sociali opera nell'ottica di una costante azione di promozione attraverso l'individuazione, l'organizzazione e l'implementazione di tutte le risorse della comunità nonché di protezione sociale attraverso l'attivazione, il mantenimento ed il recupero delle potenzialità della persona e della famiglia.

7. Il Sistema dei Servizi Sociali, al fine di realizzare lo sviluppo e la tutela sociale della popolazione, ha quale strumento di pianificazione e programmazione il Piano locale unitario dei servizi (PLUS).

8. Il Sistema dei Servizi Sociali, al fine di mantenere rispondenza ai bisogni emergenti sul territorio, utilizza, quale strumento operativo, unitamente alla programmazione la verifica della qualità dei servizi e delle prestazioni.

   Gli interventi posti in essere dal Comune sono oggetto di periodiche verifiche, che mirano ad evidenziare il soddisfacimento dell'utenza, le buone prassi nonché eventuali elementi di criticità.

ART. 7 - RAPPORTI CON L'UTENZA

1. Le prestazioni previste nel presente regolamento sono subordinate all'esistenza di una situazione di reale bisogno e sono assicurate in un quadro di collaborazione da parte dell'utente a concordare il piano di aiuto.

2. Il cittadino al fine di soddisfare i propri bisogni socio-sanitari può rivolgersi al Servizio Sociale del Comune.

3. Il Comune di Bosa nel rispetto di quanto sancito dalla legge relativamente agli obblighi a carico dei congiunti, prende ogni iniziativa atta a favorire l'intervento dei parenti tenuti verso il richiedente l'assistenza, sia sul piano materiale sia sul piano finanziario.

   Nel caso in cui i parenti tenuti rifiutino di rispettare l'obbligo posto dalla legge a loro carico e questo atteggiamento comprometta seriamente le condizioni di vita del richiedente, l'assistenza verrà ugualmente fornita, in applicazione dei principi di sicurezza sociale, con contestuale avvio del procedimento di ricorso all'autorità giudiziaria per il mancato rispetto dell'articolo 433 e seguenti del codice civile. A tal

fine il servizio sociale provvederà all'acquisizione preventiva da parte dell'utente di una delega a procedere in conto, nome e nell'interesse dell'utente, per tutte le prestazioni che richiedano l'instaurarsi di rapporti con terzi.

ART.8 – RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO O CON ALTRI ENTI NO PROFIT

1. Il coinvolgimento del volontariato costituisce un supporto importante al conseguimento degli obiettivi preposti dal Servizio Sociale; in particolare per l'attivazione di servizi sperimentali e innovativi, la promozione di forme di solidarietà organizzata e di mutuo e auto aiuto.
2. Il Comune riconosce la rilevanza integrativa e sussidiaria delle organizzazioni no profit che operano nel settore dei servizi sociali.
3. I gruppi o associazioni di volontariato, riconosciuti dalla regione, possono collaborare con l'Ente Locale anche in forma convenzionata, purché offrano le necessarie garanzie per la qualità delle prestazioni, la qualificazione del personale e per l'efficienza organizzativa ed operativa.

ART. 9 - FINANZIAMENTO DEI SERVIZI

1. Il finanziamento dei servizi sociali, avviene in base alle disponibilità di bilancio comunale con l'integrazione degli appositi contributi erogati dalla Regione e dallo Stato.

CAPITOLO II – COMPETENZE E ORGANI PREPOSTI ALLA GESTIONE DEI SERVIZI

ART.10 – CONSIGLIO COMUNALE

1. Il Consiglio Comunale approva annualmente il Programma dei Servizi Sociali.
2. Assume nell'ambito dei servizi funzioni di promozione e programmazione nonché di vigilanza e controllo.

ART.11 – GIUNTA COMUNALE

1. La Giunta collabora nell'attuazione degli indirizzi generali del Consiglio.

ART.12 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO

1. Gestisce tutta l'attività e gli interventi in materia di assistenza e sicurezza sociale, in osservazione delle vigenti leggi statali e regionali e sulla base dei principi, criteri e metodi di cui al presente regolamento.

ART.13 – OPERATORI

1. Nell'ambito del Servizio Sociale comunale, come previsto in pianta organica, operano figure professionali specializzate che svolgono le funzioni di

Segretariato Sociale, consulenze, colloqui individuali e di gruppo, sostegno psicologico e relazionale, orientamento, supervisione a studenti tirocinanti, interventi educativi. Attualmente l'Ufficio dei Servizi Sociali e composto da:

a. **n. 1 Assistente Sociale - Responsabile del Servizio** con funzioni di direzione, di vigilanza e controllo, di programmazione e di verifica della qualità dei servizi attivati;

b. **n. 1 Assistente Sociale** che ha la responsabilità degli interventi in favore di famiglie, singoli o gruppi che si trovino in situazioni di disagio e/o di emarginazione sociale e della raccolta di dati utili a conoscere bisogni e risorse del territorio;

c. **n. 1 Istruttore Direttivo Socio-Educativo (Pedagogista)** che, in collaborazione con il Servizio Sociale di base, individua bisogni di tipo educativo-pedagogico, propone e predispone interventi educativi rivolti a singoli o gruppi e in materia di diritto allo studio cura i rapporti con le istituzioni scolastiche, predispone progetti formativi didattici e di sperimentazione finalizzati a supportare le situazioni di disagio all'interno della scuola;

d. **n. 1 Amministrativo** che si occupa della predisposizione di atti e rendiconti, dell'istruttoria di pratiche e inserimento di dati, di curare la comunicazione con vari enti, associazioni e cooperative.

2. All'interno del Sistema dei Servizi Sociali, inoltre, collaborano diversi operatori sociali (Psicologi, educatori, animatori ecc.) che:

   a. sono tenuti a fornire periodicamente per iscritto o a voce tutte le notizie, indicazioni e proposte in merito sia al servizio espletato sia ai destinatari dei servizi e alla loro vita relazionale;

   b. sono inoltre invitati a segnalare all'Ufficio di Servizi Sociali i casi di persone che versano in stato di bisogno per qualunque motivo e presentare relativa richiesta attraverso la propria organizzazione a nome dei bisognosi e a favore degli stessi.

CAPITOLO III – FUNZIONI DEL SERVIZIO SOCIALE

ART.14 –SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

1. Il Servizio Sociale,per quanto riguarda le diverse richieste di intervento collegate al presente regolamento, svolge le seguenti funzioni:

   a. esame ed istruttoria delle richieste inoltrate ai sensi del presente regolamento e segnalazioni per l'eventuale erogazione di prestazioni e servizi;

b. predisposizione del programma d'intervento personalizzato;

c. formulazione di proposte e di modalità di intervento mediante apposita relazione;

d. consulenza tecnico professionale;

e. attivazione di interventi di integrazione socio-sanitaria;

f. attivazione di strategie di lavoro di gruppo;

g. attivazione di interventi di rete, anche attraverso il coinvolgimento della realtà del volontariato locale;

h. apporto tecnico alla rilevazione generale dei bisogni al fine della programmazione degli interventi.

2. Per gli interventi del Servizio Sociale professionale non è richiesta alcuna contribuzione da parte degli utenti.

ART.15 – SEGRETARIATO SOCIALE

1. Lo Sportello Sociale svolge le funzioni di :

   a. **accoglienza e ascolto** del cittadino in condizione di bisogno;

   b. **prima valutazione del bisogno** presentato e **ridefinizione della domanda**;

   c. **informazione e orientamento**;

   d. **accompagnamento** dell'utente verso altri servizi

2. Il segretariato sociale, tra le altre funzioni, svolge un servizio di informazione rivolto ai cittadini del territorio Comunale, per fare acquisire conoscenze pertinenti ed esaurienti sui servizi sociali e sanitari, pubblici e privati, predisposti per affrontare situazioni di bisogno assistenziale o per la tutela dei diritti.

3. L'informazione rappresenta un presupposto fondamentale per assicurare l'uguaglianza nell'acceso ai servizi e la tutela dei diritti sociali e civili dei cittadini. In tale accezione la funzione informativa, coniugata a quelle di orientamento, accompagnamento e consulenza, viene intesa come "attivo" sforzo dell'Amministrazione a garantire l'equità nell'accesso ai servizi.

   Il servizio, pertanto, riserva particolare attenzione alle fasce di popolazione più fragili e a rischio di esclusione sociale, gruppi e soggetti per i quali deve essere attivata un'attività informativa, di sostegno e accompagnamento mirata per assicurare la reale fruizione dei servizi e uguale diritto di accesso agli stessi.

4. Il servizio di segretariato sociale, che si avvale anche della collaborazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è dotato di strumenti atti a collegarlo con tutti i servizi informativi presenti sul territorio per un tempestivo ed adeguato aggiornamento.
5. Le informazioni offerte dal segretariato sociale si riferiscono a:
   e. servizi sociali e sanitari esistenti nel territorio;
   f. servizi scolastici, culturali e di informazione professionale;
   g. istituti previdenziali e di tutela dei lavoratori;
   h. attività del tempo libero;
   i. iniziative del volontariato.
6. In caso di rilevazione di un bisogno semplice (richiesta di informazioni, chiarimenti, aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche), il Segretariato sociale esaurisce la propria funzione nel contatto diretto con il pubblico.
7. Il segretariato sociale, oltre a fornire informazioni, opera anche direttamente per facilitare i contatti fra l'utente e i servizi, al fine di conseguire una utilizzazione piena e responsabile delle risorse comunitarie.
8. Per bisogni complessi, ovvero che richiedono una presa in carico della situazione da parte dei Servizio Sociali e/o un approfondimento successivo con l'eventuale intervento di altre figure professionali, possono essere attivati gli strumenti tecnici per la valutazione multidimensionale, per la predisposizione di progetti assistenziali individualizzati e l'individuazione di un referente (responsabile del caso);
9. Per gli interventi di "segretariato sociale" non è richiesta alcuna contribuzione da parte degli utenti.

CAPITOLO IV –PROCEDIMENTO

ART.16 – DIRITTO E MODALITA' DI ACCESSO

1. Hanno diritto di accesso alle prestazioni previste dal presente regolamento i cittadini ai quali è stata riconosciuta, da parte del Servizio Sociale una condizione di disagio socio – relazionale, come definita all'art. 3. tale da configurare il rischio di emarginazione sociale.
2. Per l'accesso alla rete dei servizi sociali deve essere presentata una domanda presso gli uffici comunali competenti.

3. Gli interventi attivati potranno essere inseriti in un **progetto personalizzato di aiuto**, di cui all'art. 17, predisposto dal Servizio Sociale e sottoscritto dal richiedente.
4. L'accesso ai Servizi Sociali consiste in:
   a. accoglimento della domanda e analisi del bisogno; (fasi di accoglienza e di accertamento)
   b. valutazione professionale del caso ed eventuale elaborazione del progetto di intervento. (fasi istruttoria, di decisione, comunicazione, opposizione e di valutazione degli interventi proposti)
5. Le fasi dell'iter procedimentale sono individuate:
   a. nella fase di accoglienza art.17
   b. nella fase di accertamento art.18
   c. nella fase di istruttoria art.19
   d. nella fase di decisione art.20
   e. nella fase di comunicazione art.21
   f. nella fase di opposizione art.22
   g. nella fase di valutazione degli interventi art. 24

ART. 17 – ACCOGLIENZA

1. Tutti i servizi vengono attivati, oltre che su istanza dell'interessato, anche sulla base delle informazioni di cui venga a conoscenza il servizio nell'ambito della propria attività di prevenzione, su indicazione:
   h. diretta da parte del cittadino interessato;
   i. di un congiunto o di altri soggetti che con l'interessato (qualora questi sia impossibilitato a presentare direttamente la domanda) intrattengano consolidati e verificabili rapporti di cura, anche se non legati da vincoli familiari.
   j. di enti che operano nel campo dei servizi alla persona;
   k. dell'autorità giudiziaria.
2. In questa fase sarà particolarmente rilevante l'azione di Segretariato Sociale in cui verrà accolta la richiesta, potranno essere acquisite, da parte del richiedente e dell'operatore sociale, tutte le informazioni necessarie alla ridefinizione della domanda e/o all' accompagnamento e orientamento, se necessario, dell'utente verso altri servizi.

3. La richiesta di aiuto relativa un bisogno assistenziale deve essere presentata in forma scritta, utilizzando la modulistica predisposta dagli uffici comunali, e deve essere firmata dal diretto interessato, fatti salvi i casi di impedimento e/o attraverso l'accesso al servizio di segretariato sociale;
4. L'istanza o la segnalazione inoltrate in forma scritta, saranno ricevute dall'Ufficio di protocollo del Comune di Bosa e verranno successivamente consegnate agli Uffici del Servizio Sociale.

ART. 18 - ACCERTAMENTO

1. I provvedimenti assistenziali sono adottati sulla base delle dichiarazioni e documentazioni fornite dal richiedente. A tal fine potrà essere richiesta la dichiarazione sostitutiva di certificazione, redatta ai sensi del D.P.R. 445/2000, attestante i dati anagrafici, la composizione del nucleo familiare, la residenza e le informazioni dichiarate.

   Potrà essere presentata anche documentazione facoltativa che l'utente, nel proprio interesse, ritenga utile produrre ovvero che il Comune ritiene di dover chiedere a completamento dell'istruttoria (ad. es: certificazioni sanitarie; documentazione relativa al reddito delle persone tenute agli alimenti ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile; altra documentazione attinente alla pratica)
2. Il Servizio Sociale provvede ad integrare la pratica con le informazioni fornite dagli interessati o in possesso di altri uffici, allo scopo di inquadrare nel modo più completo la situazione di bisogno del richiedente.
3. Il mutamento della situazione sociale personale e/o familiare che hanno determinato l'accesso ai servizi comporta sempre una ridefinizione degli interventi e/o delle prestazioni, o l'eventuale cessazione dell'erogazione degli stessi.
4. Qualora necessario, il Servizio provvede ad effettuare visite domiciliari o in situazione e a redigere una relazione di valutazione.

ART. 19 - ISTRUTTORIA

1. La segnalazione del bisogno assistenziale, corredata da tutti i documenti, viene istruita dall'operatore sociale individuato che, ai sensi della L. 241/90, assume la qualifica di responsabile del procedimento.
2. Strumento fondamentale, per l'istruttoria è la relazione di servizio sociale, contenente tutti i necessari elementi di valutazione per attuare l'intervento assistenziale e per prevedere un piano di trattamento adeguato.
3. Nel caso in cui si verifichi l'impossibilità materiale di istruire la pratica per carenza di documentazione o di collaborazione dei soggetti interessati, l'operatore

incaricato dell'istruttoria richiede per iscritto quanto necessario, assegnando un termine per la produzione della documentazione di 15 giorni. Trascorso inutilmente questo periodo l'istanza di assistenza viene archiviata e ne viene data comunicazione al richiedente.

ART. 20 - DECISIONE

1. La pratica assistenziale, istruita secondo le norme contenute nel presente regolamento, viene trasmessa al responsabile dei Servizi Sociali per i provvedimenti di competenza.
2. La decisione, da assumere con la tempestività proporzionata alla gravità del bisogno, ed in ogni caso entro 90 giorni dalla data di chiusura dell'iter valutativo, deve contenere:
   a. in caso di accoglimento della richiesta:
      i. l'indicazione delle prestazioni,
      ii. l'ammontare e la durata delle stesse, secondo uno schema sintetico allegato alla relazione dell'operatore sociale;
      iii. le eventuali condizioni e formalità;
   b. in caso di non accoglimento o di accoglimento parziale della richiesta, saranno indicate:
      i. le motivazioni.
      ii. le prestazioni eventualmente accolte,
      iii. le eventuali condizioni e formalità;
   c. in caso di istruttoria insufficiente, saranno indicati gli ulteriori accertamenti da compiere e/o le eventuali ulteriori acquisizioni documentali.
3. Il Responsabile provvede a sospendere o modificare in qualsiasi momento le decisioni assunte, nel caso in cui nuove informazioni ottenute, evidenzino vizi di legittimità, vizi di violazione del presente regolamento oppure mutino il quadro obiettivo alla base della concessione dell'assistenza.

ART. 21 - COMUNICAZIONE

1. Agli interessati sarà trasmessa una comunicazione relativa alla decisione assunta.
2. Con la comunicazione è reso noto l'obbligo sancito per il beneficiario della prestazione di comunicare tempestivamente, e in ogni caso entro il termine di 30 giorni, l'eventuale modifica delle condizioni originarie.

ART.22 – OPPOSIZIONI

1. I cittadini richiedenti possono presentare opposizione entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione relativa all'esito negativo della domanda presentata.
2. L'opposizione scritta dovrà essere presentata attraverso il modulo predisposto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), dovrà essere indirizzata al Responsabile del Servizio Sociale e dovrà contenere le motivazioni della richiesta del riesame.
3. L'opposizione sarà riesaminata entro il termine massimo di 90 giorni dalla ricezione.

ART.23 – PROGETTO PERSONALIZZATO DI AIUTO

1. Il **progetto personalizzato**, strumento del processo di aiuto predisposto dal Servizio Sociale del Comune, sarà finalizzato alla **presa in carico globale della persona e/o della sua famiglia** attraverso azioni di promozione della autonomia, della dignità personale e al miglioramento delle capacità individuali.
2. Il progetto, di cui al comma 1, **comporta la sottoscrizione da parte del beneficiario di un sintetico programma d'aiuto**, elaborato sulla base delle caratteristiche personali e/o familiari che preveda impegni personali volti a favorire l'uscita dalla condizione di disagio e percorsi di responsabilizzazione e valorizzazione delle capacità.

ART.24 – VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI

1. Il Servizio Sociale può disporre azioni di verifica attraverso periodici controlli sul permanere delle condizioni che hanno determinato l'intervento.
2. La verifica può essere svolta attraverso la valutazione (in itinere e conclusiva) strumento fondamentale necessario per orientare e ridefinire gli interventi in funzione degli obiettivi e dei risultati attesi.
3. Nella fase di valutazione l'operatore e l'utente insieme:
   a. analizzano il percorso compiuto;
   b. misurano i cambiamenti che si sono prodotti nella situazione, sia in temini qualitativi che quantitativi;
   c. analizzano le situazioni che non presentano cambiamenti per individuarne i motivi;
   d. valutano la qualità e l'efficacia dell'intervento professionale e delle risposte istituzionali.

4. La fase di valutazione può risolversi con la conclusione dell'intervento che può essere decisa:
   a. su iniziativa dell'utente;
   b. per durata prestabilita come definito all'interno del progetto personalizzato;
   c. per passaggio ad un altro servizio o ad un altro operatore;

CAPITOLO V –TRATTAMENTO DEI DATI E NORME FINALI

ART.25 – RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI

1. Nel trattamento dei dati personali viene garantita la riservatezza rispetto ai terzi come previsto dalle disposizioni di legge vigenti
2. I dati acquisiti con le richieste saranno trattati e conservati dal Comune di Bosa nel rispetto del D.Lgs. 196/03 per il periodo necessario allo svolgimento delle attività amministrative correlate.
3. La raccolta dei dati è obbligatoria per la fase istruttoria del procedimento in assenza di essi il provvedimento finale non potrà essere emanato.
4. L'interessato potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/03 – "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti"
5. I dati raccolti, ad eccezione di quelli sensibili, potranno essere comunicati ad altri uffici per gli adempimenti di competenza.

ART.26– NORME FINALI E TRANSITORIE

1. Per tutto quanto non previsto nel presente regolamento si applicano le disposizioni delle vigenti norme di legge, degli Statuti Comunali e dei regolamenti.
2. Le eventuali variazioni e/o integrazioni derivanti da disposizioni normative vincolanti intervenute durante o successivamente all'entrata in vigore del presente regolamento, si intendono modificative o integrative delle norme dello stesso qualora con essa contrastanti.