

## **Parte Prima**

### **Principi procedure e accesso ai Servizi Sociali**

#### **Sedi degli Uffici dei Servizi Sociali.**

Assessorato alle Politiche Sociali via Magna Grecia, nn. 13/15

Settore Politiche Sociali via Magna Grecia nn. 13/15

U.O. 2^ livello Ufficio Programmazione e Progettazione via Magna Grecia nn. 13/15

U.O. 2^ livello Ufficio Minori Giovani Famiglie via Magna Grecia nn. 13/15

U.O. 2^ livello Ufficio Anziani via Magna Grecia nn. 13/15

U.O. 2^ livello Ufficio Disabili via Magna Grecia nn. 13/15

U.O. 2^ livello Ufficio Integrazione multi-etnica e Adulti in difficoltà via Magna Grecia nn. 13/15

U.O. 2^ livello Controllo servizi in convezione via Magna Grecia nn. 13/15

U.O. 2^ livello Rapporti con il Terzo settore ed Istituzioni pubbliche, Servizio civile via Paolo Pellicano n° 26 F

U.O. 2^ livello Ufficio Amministrativo Contabile via Magna Grecia nn. 13/15

U.O. 3^ livello Coordinamento servizi territoriale di base via Magna Grecia nn. 13/15

U.O. 3^ livello Gestione Ricoveri Riuniti e Casa Giramondo Via Eremo

U.O. 3^ livello Sanità via Magna Grecia nn. 13/15

U.O. 3^ livello Segretariato Sociale via Magna Grecia nn. 13/15

Casa dell'affido Via Modena Chiesa,33 telefono 0965/626762-54796-625323

Uffici Servizi Sociali presso le Circoscrizioni:

3^ Circoscrizione Via S.Caterina, 10	telefono 0965/45406-47966
4^ Circoscrizione Via Reggio Campi I tronco, 101	telefono 0965/21965-811546
5^ Circoscrizione Via Via S. Giuseppe trav. IV	telefono 0965/621559-6229
6^ Circoscrizione Via Graziella, 5	telefono 0965/349099-625691
7^ Circoscrizione Via Modena Chiesa n. 35	telefono 0965/621317 -592470
8^ Circoscrizione Via Piazza Matteotti-Catona	telefono 0965/600772/301648
13^ Circoscrizione Via Piazza Fontana – Ravagnese	telefono 0965/643061

La circoscrizione di competenza dei residenti nelle Circoscrizioni 3^ e 10^ è la terza.

La circoscrizione di competenza dei residenti nelle Circoscrizioni 1^, 2^,4^ e 11^ è la quarta.

La circoscrizione di competenza dei residenti nelle Circoscrizioni 7^ e 12 è la settima.

La circoscrizione di competenza dei residenti nelle Circoscrizioni 8^ e 9^ è la ottava.

La circoscrizione di competenza dei residenti nelle Circoscrizioni 13^ e 14^ è la tredicesima.

I residenti della 15^ Circoscrizione si dovranno rivolgere al Settore Politiche Sociali o alla V Circoscrizione.

#### **Normativa di riferimento**

- Legge 4 maggio 1983, n. 184, così come integrata e modificata dalle leggi 31 dicembre
- Legge 4 maggio 1983 e successive modificazioni.
- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e successive modificazioni
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.
- Regolamento per l'attuazione degli istituti di partecipazione popolare previsti dal titolo II dello statuto del Comune di Reggio Calabria (approvato con delibera del c.c. n. 55 del 7/10/1994)
- Legge n. 431 9 dicembre 1998, articolo 11.
- Legge n. 448 23 dicembre 1998, articoli 65 e 66.
- Legge 31 dicembre 1998 n. 476.
- D.Lgs. n.267 del 18 agosto 2000.

- Legge n. 328 dell'8 novembre 2000.
- D.P.R. n. 445 28 dicembre 2000.
- D.Lgs. n. 151 26 marzo 2001, articolo 74.
- Legge 28 marzo 2001, n. 149.
- "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003" approvato con D.P.R. 3 maggio 2001.
- "Regolamento del servizio sociale comunale" deliberazione del Consiglio Comunale n. 23 del 4 settembre 2003.
- Deliberazione G.M. n. 558 del 6 ottobre 2003 "Regole fondo di Solidarietà".
- Legge Regionale n. 23 del 26 novembre 2003.
- Statuto del Comune aggiornato nel 2004 dal Consiglio Comunale.

### **Principi generali e finalità**

Il Comune di Reggio Calabria assicura alle famiglie residenti gli interventi previsti dalla legge 328/2000 e dal proprio regolamento dei servizi sociali finalizzati a promuovere il pieno sviluppo della persona umana, a garantire la qualità della vita, a prevenire, eliminare e ridurre gli svantaggi derivanti dalle situazioni di emarginazione, devianza, inadeguatezza di reddito, disabilità, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia secondo i principi che qui di seguito vengono riportati.

**Eguaglianza.** I servizi e le prestazioni sociali devono essere erogati secondo il principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Per eguaglianza si intende divieto di ogni tipo di discriminazione.

**Imparzialità.** Il Comune garantirà uguaglianza ed equità di trattamento ai cittadini

**Continuità.** Il Comune si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi previsti da questa carta, riducendo il più possibile i disagi per i cittadini in caso di sospensione temporanea del servizio. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio dovranno essere causati da forza maggiore.

**Diritto di scelta.** L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti accreditati che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

**Partecipazione.** Il cittadino ha il diritto di partecipazione alle prestazioni dei servizi per tutelare il diritto alla loro corretta erogazione.

**Efficienza ed efficacia.** I servizi e le prestazioni sociali saranno erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Saranno adottate tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **Destinatari dei Servizi**

Hanno diritto all'accesso ai servizi e alle prestazioni sociali sulla base della valutazione del bisogno personale e familiare, indipendentemente dalle condizioni economiche, i cittadini italiani, i cittadini di Stati appartenenti all'Unione Europea, nel rispetto di accordi internazionali, gli stranieri individuati ai sensi dell'articolo 41 del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286 e gli apolidi residenti nel Comune di Reggio Calabria.

I soggetti su indicati, residenti in Comuni di altre Regioni, hanno diritto di accedere ai servizi e alle prestazioni sociali sulla base di specifici protocolli di natura più generale stipulati tra la Regione Calabria e le altre Regioni e Province autonome.

In attesa della definizione dei protocolli, i rapporti economici tra il Comune di Reggio Calabria e i comuni di residenza dei soggetti che necessitano di assistenza, saranno definiti di volta in volta, in presenza degli eventi che si verificheranno.

### **Accesso ai servizi**

L'ammissione, salvo le deroghe previste dal Regolamento dei Servizi Sociali, avviene con avviso pubblico emanato con propria determinazione dal Dirigente del Settore Servizi Sociali.

I servizi e le prestazioni sociali si richiedono con domanda da presentare al servizio sociale della Circostrizione di appartenenza o presso il Settore Politiche Sociali. La domanda va formulata sui

moduli forniti dai servizi sociali, contenenti stati, qualità personali e fatti, ai sensi e nei termini previsti dal D.P.R. n. 445/2000, ad ogni domanda deve essere allegata la documentazione necessaria. La richiesta può essere espressa dai privati convenzionati o accreditati, dalle istituzioni pubbliche o a seguito di provvedimento dell'autorità giudiziaria.

### **Istruttoria e definizione pratiche**

Le domande saranno valutate ed evase secondo l'ordine cronologico di presentazione o graduatoria a seconda della tipologia del servizio.

La mancanza di uno solo dei documenti richiesti comporta il rifiuto di accesso al servizio o alle prestazioni sociali.

Per ogni domanda vengono raccolte tutte le informazioni e i documenti necessari per la valutazione del caso, anche attraverso visite domiciliari. Saranno effettuati tutti gli accertamenti necessari per verificare la veridicità delle dichiarazioni rilasciate. In caso di dichiarazioni mendaci, i responsabili saranno denunciati alle autorità competenti ed esclusi da ogni forma di assistenza.

Prima di dare una risposta negativa, vengono comunicati all'interessato i motivi che non consentono di concedergli il servizio o la prestazione sociale. L'interessato può inviare altri documenti o osservazioni.

Completata l'istruttoria, su proposta del Responsabile dell'Ufficio di competenza o del Responsabile del procedimento, al quale si allega, quando è previsto, il progetto personalizzato realizzato dagli operatori sociali, il Dirigente o il Responsabile del procedimento accoglie la domanda e stabilisce i servizi e/o le prestazioni sociali, oppure la respinge, indicando i motivi.

In ogni caso la decisione è comunicata per iscritto agli interessati.

In caso di eventi eccezionali ed urgenti che possano causare danni irreparabili all'utente o ai suoi familiari, l'erogazione del servizio o della prestazione sarà immediata.

### **Costi e tariffe dei servizi**

L'Amministrazione ha scelto di erogare i servizi gratuitamente escluso rarissime eccezioni ("Assistenza Domiciliare Anziani" e "Centri disabili Adulti"). Le modalità di "acquisto" dei Servizi o accesso variano a seconda che si tratti di servizi concessi in regime di accreditamento o di servizi che ne sono esclusi.

In caso di servizi erogati in regime di accreditamento (Assistenza domiciliare, Centri diurni per minori e disabili, Centri ricreativi per minori), l'utente ha l'opportunità di scegliersi l'organismo erogatore del servizio tra quelli riportati nell'elenco degli accreditati.

Ogni utente riceverà un numero di voucher pari al monte ore previsto dal programma d'intervento.

Il valore di ogni voucher varia a seconda del tipo di servizio ed ha la validità di dodici mesi rinnovabili, salvo il minor tempo previsto dal piano individualizzato o programma d'intervento. I voucher o buoni vengono consegnati agli utenti gratuitamente o in compartecipazione in rapporto al reddito per i servizi erogati "a pagamento". Il pagamento della quota di compartecipazione avverrà con cadenze semestrali su apposito conto corrente postale.

L'utente che usufruisce dei servizi domiciliari e semiresidenziali accreditati potrà utilizzare l'intero pacchetto ricevuto con un solo organismo ed effettuare una nuova scelta solo a seguito dell'aggiornamento dei relativi elenchi degli accreditati.

La somministrazione dei voucher cessa ogni qualvolta mutano o cessano le condizioni che ne hanno determinato l'insorgenza, in particolare in caso di:

- a) Richiesta di rinuncia scritta;
- b) Ricovero definitivo residenziale;
- c) Assenze prolungate (che superino i dieci giorni o interventi continuativi) non giustificate;
- d) Ripetute assenze discontinue ingiustificate (con un massimo di dieci assenze mensili);
- e) Rifiuto ingiustificato degli interventi predisposti;
- f) Ripetuti atteggiamenti lesivi anche verbali verso operativi ed in ogni caso a seguito di fatti gravi di cui si sia reso responsabile il beneficiario del voucher;

g) Mancato pagamento delle quote di compartecipazione.

Le tariffe e le quote di compartecipazione potranno essere aggiornate annualmente con deliberazione di Giunta Municipale anche in sede di aggiornamento della presente carta dei servizi.

Per i servizi esclusi dall'accreditamento non sono stabiliti tariffe o costi, considerato che gli enti erogatori convenzionati sono direttamente remunerati, senza esibizione dei voucher, dal Comune. Gli utenti, pertanto, in questi casi, non hanno possibilità di scelta dell'organismo ma saranno indirizzati dagli operatori sociali all'unico organismo convenzionato, se in possesso dei requisiti previsti o se in posizione utile in graduatoria.

Solo per gli ospiti con reddito della struttura residenziale, casa di riposo (Ricoveri Riuniti), è previsto un costo pari all'80% della loro pensione o reddito, rimane gratuito per quelli privi di reddito.