



(Provincia di Perugia)
Zona Sociale n. 4

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO DELLA CITTADINANZA**

Capo I

Principi Generali

Art.1 Obiettivi

Il presente regolamento disciplina l'accesso e l'erogazione degli interventi e dei servizi sociali della Zona Sociale n.4 afferente ai comuni di: Marsciano, Collazzone, Deruta, Fratta Todina, Massa Martana, Monte Castello di Vibio, San Venanzo e Todi, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

In attuazione dei principi costituzionali, della *Legge 8 novembre del 2000, n.328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"* e della legislazione regionale, i comuni della zona sociale garantiscono la realizzazione del sistema integrato finalizzato a promuovere e realizzare un insieme di diritti di garanzie ed opportunità volte allo sviluppo, al benessere e al sostegno dei progetti di vita dei singoli, delle famiglie e della comunità.

Art.2 Finalità

Il sistema integrato di interventi e servizi sociali, ispirato ai valori del rispetto della dignità della persona e della famiglia, del diritto alla qualità della vita, all'uguaglianza e alla non discriminazione, della cittadinanza attiva, della valorizzazione delle risorse della persona e del territorio nell'ottica della sussidiarietà, nei limiti della legislazione vigente, dei livelli essenziali di assistenza e delle risorse destinate, è teso a:

a) prevenire, rimuovere o ridurre le cause di ordine economico, sociale e psicologico che possono procurare situazioni di bisogno sociale e fenomeni di emarginazione negli ambienti di vita, di studio e di lavoro;

- b) rendere effettivo il diritto di tutti i cittadini ad usufruire delle strutture, dei servizi e delle prestazioni sociali, secondo modalità che assicurino equità e possibilità di scelta;
- c) agire a sostegno delle reti familiari e della famiglia, promuovendo la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale anche alle persone in condizione di ;
- d) favorire e sostenere l'inserimento sociale, scolastico e lavorativo di soggetti disabili, emarginati o a rischio di esclusione sociale.

Art.3 Destinatari

Hanno diritto alle prestazioni disciplinate dal presente regolamento, come da legislazione nazionale:

- a) i cittadini italiani,
- b) i cittadini dell'Unione Europea, nel rispetto degli accordi internazionali vigenti,
- c) gli stranieri, i minori stranieri ed i soggetti di cui agli articoli 18 e 41 del D.Lgs n.286 del 1998,
- d) nonché gli apolidi che avendo residenza nei comuni di riferimento si trovano in situazione di bisogno.

Capo II

Prestazioni professionali del Servizio Sociale

Art. 4 Servizi e prestazioni per aree di intervento

Le finalità di cui all'art.2 sono perseguite attraverso servizi e prestazioni professionali nelle seguenti aree di intervento:

- A) L'Area infanzia e adolescenza genitorialità e famiglia
 - a) Servizi ed interventi sociali per l'infanzia e l'adolescenza
 - b) Interventi di sostegno alla genitorialità, alle relazioni intergenerazionali e all'età adulta
 - c) Interventi relativi a procedure e indagini per l'autorità giudiziaria
 - d) Interventi di prevenzione del disagio e di protezione sociale alternativi all'istituzionalizzazione e di contrasto alla violenza e alla povertà: assistenza domiciliare socio-educativa, forniture e presidi per l'infanzia, mediazione familiare, interventi per la prevenzione e il contrasto del maltrattamento, interventi e sostegno economico
 - e) Affidamento familiare (interzonale)
 - f) Servizio per l'adozione nazionale ed internazionale (interzonale)
 - g) Inserimenti in comunità educative residenziali/istituti
 - h) Emergenza assistenziale

B) Area disabili minori e adulti

- a) Integrazione scolastica e sostegno all'inserimento scolastico (art. 13 L. 104/92 - DPR 24/02/94 - DPCM 185/06)
- b) Invio ai servizi per l'inserimento lavorativo: SAL, Borse lavoro, percorsi socio-riabilitativi di socializzazione (Borse terapeutiche/tirocini)
- c) Assistenza domiciliare domestica, compresi i progetti L. 162/98
- d) Interventi di sostegno economico
- e) Attivazione di servizi di sollievo alle famiglie
- f) Assistenza Tutelare
- g) Misure volte a consentire al disabile una vita di relazione sociale il più possibile indipendente (trasporto, mobilità pubblica)

C) Area anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti

- a) Azioni volte a promuovere il protagonismo e a valorizzare le competenze della popolazione anziana.
- b) Attività di sostegno a forme aggregative degli anziani
- c) Inserimento in strutture socio-assistenziali, integrazione rette di ricovero
- d) Assistenza domiciliare domestica
- e) Interventi di sostegno ed agevolazioni economiche
- f) Sostegno alla domiciliarità (assistenza domiciliare "leggera")
- g) Servizi diurni di sollievo

E) Area esclusione sociale, svantaggio

- a) Interventi a favore della popolazione immigrata (informazione e consulenza volti a favorire l'accesso ai servizi alla persona, intermediazione abitativa, interventi per l'integrazione sociale e l'interculturalità)
- b) Misure di sostegno economico ed erogazione di prestazioni sociali agevolate
- c) Interventi a favore di persone con problemi di dipendenze (azioni di mediazione sociale finalizzate anche alla prevenzione primaria)
- d) Inserimenti lavorativi attraverso l'invio al SAL
- e) Interventi a contrasto della prostituzione e tratta (azioni di mediazione sociale interventi di pronto intervento sociale)
- f) Assistenza /emergenza abitativa

F) Area comunitaria

- a) Mappatura del territorio
- b) Attivazione di reti di solidarietà

- c) Promozione delle risorse del territorio: associazionismo, forme di auto-aiuto, volontariato, servizio civile
- d) Progettazione comunitaria

Capo III

Organizzazione dei servizi

Art. 5 Uffici della Cittadinanza

Gli Uffici della Cittadinanza operano all'interno della Zona sociale quali uffici territoriali di Servizio Sociale pubblico ed universalistico finalizzati, in via esclusiva, a garantire l'accesso al sistema territoriale dei servizi e al contatto con l'utenza (L.R. 26/2009 art 20).

Gli Uffici della Cittadinanza attuano gli interventi mediante la presa in carico che costituisce una componente trasversale alle fasi costitutive del processo assistenziale: "micro", cioè delle persone e delle famiglie, e "macro" nei confronti della comunità di riferimento, con l'impiego di equipe interprofessionali territoriali, per soddisfare ogni domanda di intervento e di partecipazione sociale.

Art. 6 Territorio di competenza

L'Ufficio della Cittadinanza è organizzato all'interno della Zona sociale per bacini omogenei di riferimento, uno ogni 20.000 abitanti. Nella Zona Sociale n. 4 afferente ai Comuni di Marsciano, Collazzone, Deruta, Fratta Todina, Massa Martana, Monte Castello di Vibio, San Venanzo e Todi, sono istituiti gli Uffici della Cittadinanza di Marsciano, Deruta e Todi cui fanno riferimento i comuni corrispondenti ai Centri di Salute del Distretto Sanitario n.3-Asl: CdS n.1 Marsciano-Fratta Todina-Montecastello di Vibio e S.Venanzo; CdS n.2 Todi e Massa Martana; CdS n.3 Deruta e Collazzone.

In attesa della riforma prevista, come da protocollo n.0171768 del 04/11/2010 della Regione Umbria, per la quale è in corso una riorganizzazione complessiva degli enti sovracomunale che vedrà una nuova ridefinizione delle competenze degli A.T.I. e la nascita delle Unioni dei Comuni con conseguente nuova riorganizzazione dei servizi sociali sul territorio, le funzioni del servizio sociale professionale sono garantite attraverso la presenza di assistenti sociali comunali in raccordo e collaborazione con gli Uffici della Cittadinanza.

Art.7 Funzioni

L'Ufficio si definisce come porta unica di accesso alla rete territoriale degli interventi e dei servizi sociali, ed esplica le funzioni di:

- a) informazione, ascolto e comunicazione;
- b) sostegno e accompagnamento;
- c) mediazione;
- d) programmi di aiuto alle persone e alle famiglie;
- e) presa in carico individuale e comunitaria;
- f) erogazione delle prestazioni socio assistenziali proprie del servizio sociale professionale;
- g) organizzazione di risorse comunitarie;
- h) decodificazione della domanda e dei processi sociali in atto sul territorio;
- i) orientamento e messa in rete.

Le suddette funzioni vengono assicurate con l'erogazione di:

- a) servizio di segretariato sociale
- b) consulenza psico-sociale
- c) presa in carico ed eventuale assistenza economica

La presa in carico costituisce una componente trasversale alle fasi costitutive del processo assistenziale e non si configura come una fase statica a se stante.

Art. 8 Metodologia di lavoro

L'Ufficio di Cittadinanza è composto da una **équipe** interprofessionale di cui fanno parte le figure professionali di Assistente Sociale, Educatore professionale, Comunicatore sociale, Psicologo; il gruppo si dota di un referente che svolge la funzione di raccordo tra l'equipe e il Responsabile dei Servizi Sociali e il Responsabile di Zona.

La dimensione interprofessionale dell'equipe sociale territoriale deve garantire le competenze del servizio sociale professionale, la progettazione comunitaria, il lavoro di rete, l'educazione degli adulti e la sistematizzazione delle informazioni.

Le funzioni trasversali dell'equipe sono:

- a) la gestione delle aperture dell'Ufficio e la relativa accoglienza dei cittadini, con la registrazione dei nuovi accessi tramite apposita scheda di accoglienza firmata dall'operatore e dall'utente anche con riferimento alla normativa sulla privacy, di cui al modello allegato al presente Regolamento, di cui costituisce parte integrante
- b) gestione dei piani di aiuto integrati e dei piani di intervento comunitario
- c) il mantenimento e lo sviluppo delle reti territoriali

La modalità organizzativa del lavoro di equipe prevede:

- A) una programmazione annuale condivisa
- B) una riunione settimanale di equipe tra operatori nella quale:
 - a) attuare il monitoraggio delle attività in corso;

b) rileggere le schede di accoglienza della settimana e valutare i nuovi casi presentatisi al servizio definendo l'esito della fase di accoglienza e le azioni successive secondo parametri professionali:

- 1) chiusura dell'intervento con orientamento e informazione,
- 2) presa in carico dell'assistente sociale,
- 3) presa in carico di altri operatori per interventi di loro competenza,
- 4) valorizzazione dell'eventuale risorsa

c) distribuire i carichi di lavoro per un'efficiente organizzazione del servizio;

d) pianificare le azioni per la settimana, individuando scadenze e responsabilità

e) valutare le risorse economiche, umane, di rete.

C) un raccordo con il responsabile dell'Ufficio di Piano per il costante monitoraggio della programmazione di territorio (attraverso riunioni mensili e report).

Gli strumenti di monitoraggio del lavoro di equipe relativamente alle diverse azioni sono:

- a) Piano di lavoro annuale
- b) Registro informatico e cartaceo delle schede di accoglienza;
- c) Archivio informatico e cartaceo degli interventi divisi per aree;
- d) Registri informatici e archivi cartacei della mappatura delle risorse del territorio

Di seguito si presenta una tabella riepilogativa delle azioni e degli strumenti di cui si dota l'equipe interprofessionale dell'Ufficio della Cittadinanza:

AZIONI PROFESSIONALI	STRUMENTI UTILIZZATI	OPERATORE
-Gestire l'accoglienza sociale	-Scheda di accoglienza/risorsa -Scheda informativa su contributi e agevolazioni del settore sociale - -servizio di segretariato sociale	-Operatori dell'equipe (secondo una turnazione stabilita)
-Lettura e valutazione schede di accoglienza -Discussione dei casi complessi, pianificazione delle azioni in merito	-Riunione settimanale -Esito schede di accoglienza - Verifica e condivisione dei casi - Verbale riunioni	-Operatori dell'equipe
-Registrazione schede	-Registro informatico (foglio excel)	-Educatore
-Programmazione del lavoro	-Piano di lavoro annuale	-Operatori dell'equipe
-Incontri costanti con il Responsabile della Zona Sociale	-Riunione di verifica	-Operatori dell'equipe

-Gestione di piani di aiuto integrati	-Raccordo Assistente sociale- Educatore Professionale	-Assistente sociale e Educatore professionale
-Produzione dei dati di servizio e dati di lettura del lavoro sociale	-Mappatura dinamica interna (archivio richieste pervenute diviso per aree, foglio excel)	-Educatore
-Programmazione del lavoro di comunità	-Micro-progetti (famiglia, gruppi, associazioni) -Mappatura dinamica esterna (risorse del territorio: onlus, associazioni, gruppi informali, parrocchie, circoli, scuole, ecc)	-Educatore -Comunicatore
-Aggiornamento normative (leggi nazionali e regionali, circolari di settore ecc) -Informazioni su eventi nel territorio	-Fonti informative	-Comunicatore

Art. 9 La fase di accoglienza

La funzione peculiare di essere porta unica di accesso ai diversi livelli di welfare si esplica in primo luogo in una efficiente gestione della fase di apertura e accoglienza ai cittadini. Essa rappresenta:

- a) una pronta risposta alle esigenze indistinte dei cittadini,
- b) la presentazione del servizio e la sua immagine,
- c) un filtro essenziale al successivo lavoro del servizio sociale.

Pertanto questa fase:

- a) è una competenza di tutta l'equipe (viene gestita da uno/due operatori dell'equipe a turno)
- b) si svolge per la durata di massimo due ore e mezzo secondo un calendario comunicato al pubblico in modo chiaro e rispettato in modo rigoroso,
- c) è uniforme per strumenti e modalità di svolgimento in tutti gli Uffici della Cittadinanza della Zona,
- d) offre uno spazio neutro e un ascolto attivo per una prima individuazione di problemi e risorse emergenti,
- e) eroga informazioni rispetto alle competenze e alle attività dell'Ufficio e orientamento rispetto ad eventuali altri servizi ai quali rivolgersi,
- f) non rappresenta il momento per il counseling a persone già in carico, ma si rivolge alle persone che per la prima volta accedono al servizio, cosicché senza cercare facili ed immediate soluzioni ai problemi proposti rinvia l'approfondimento dei problemi ad

un appuntamento successivo. Il tempo ottimale di accoglienza non supera i 15/20 minuti. Così anche l'attivazione di eventuali progetti di aiuto sociale o prese in carico sono successive alla riunione di equipe settimanale.

g) Le persone che accedono vengono registrate secondo una numerazione progressiva al momento della compilazione della relativa "scheda" firmata da ogni utente, strumento di prima conoscenza e valutazione della situazione che, al tempo stesso, risponde alle esigenze di conoscenza dei bisogni della comunità da parte dell'equipe e dell'Ufficio di Piano sociale.

Art.10 La gestione dei piani di aiuto integrati e dei piani di intervento comunitario

Gli operatori dell'equipe lavorano non solamente raccordandosi tra loro e dividendosi i compiti di lavoro, ma anche attraverso la collaborazione e il confronto su specifici progetti individuali e comunitari.

I Tipi di intervento che vedono la collaborazione tra le figure professionali dell'equipe che insieme si occupano di attivare un piano di aiuto/di valorizzazione nei confronti di un singolo/ nucleo familiare, in particolare sono: progetti di assistenza domiciliare a minori , progetti di inserimento in comunità educative, rapporti con le scuole a seguito di segnalazioni, progetti di orientamento e di accompagnamento alle risorse formali e informali del territorio, progetti di valorizzazione dell'adulto e della persona anziana, lavoro di comunità.

Art. 11 Mappatura del territorio, mantenimento e sviluppo di reti territoriali.

Al fine di: conoscere le risorse del territorio e i soggetti istituzionali e non che vi operano, attivare le sinergie utili alla risoluzione dei problemi all'interno della comunità, avere un quadro realistico e aggiornato sulla domanda sociale per orientare le successive programmazioni, l'Ufficio della Cittadinanza e in particolare l'educatore e il comunicatore, hanno il compito di tenere aggiornati i seguenti documenti:

- a) registro scuole (contenente indirizzi, nomi dei Dirigenti scolastici, dei referenti e i dati relativi alla popolazione scolastica)
- b) materiale legislativo relativo alle scuole
- c) eventuale modulistica
- d) indirizzario delle risorse singole
- e) indirizzario delle risorse collettive
- f) registro della programmazione assistenza domiciliare
- g) verbali delle riunioni
- h) raccoglitori dei servizi rivolti agli anziani
- i) raccoglitori per le associazioni sportive
- l) raccoglitori per i servizi all'infanzia (centri diurni, oratori, centri estivi, nidi)
- m) raccoglitori per le comunità educative per minori regionali e nazionali;
- n) raccoglitori per corsi di formazione professionale;

- o) raccoglitore relativo al lavoro (indirizzario centri per l'impiego, agenzie di lavoro, offerte di lavoro)
- p) Raccolta schede di accoglienza e registrazione.

Art. 12 Funzioni dell'Assistente Sociale

La progettazione e il coordinamento nella realizzazione di Piani di aiuto rivolti a singoli e a famiglie sono compito dell'Assistente sociale che attiva risorse istituzionali e formali per rispondere a situazioni di disagio socio-familiare, economico, abitativo, che necessitano di protezione sociale, attivando programmi personalizzati di aiuto e sostegno, pianificando interventi sociali per singoli e comunità, svolgendo consulenza sociale individuale e familiare, coordinando gruppi formali e informali.

Nelle sue funzioni specifiche, l'Assistente sociale :

- a) progetta insieme al comunicatore i flussi informativi
- b) valuta interventi sociali per singoli e gruppi
- c) eroga consulenza sociale individuale e familiare
- d) programma, progetta e attiva piani di aiuto individuale/ familiare
- e) coordina l'equipe

Art. 13 Funzioni dell'Educatore

L'Educatore collabora con l'assistente sociale nei piani e progetti educativi al fine di favorire la connotazione educativa dell'intervento, facilitandone l'integrazione con altre risorse del territorio.

In particolare l'Educatore nelle sue funzioni specifiche:

- a) eroga consulenza pedagogico educativa rivolta a minori e famiglie
- b) si occupa della progettualità rivolta a varie fasce d'età
- c) promuove, stimola e gestisce nuove forme di associazionismo e aggregazione sociale, attiva reti di solidarietà in collaborazione con il mondo dell'associazionismo per promuovere cittadinanza attiva
- d) propone e progetta percorsi di educazione permanente
- e) coordina le forme di collaborazione con la scuola, facilita gli interventi per la continuità tra educazione scolastica ed extrascolastica
- f) promuove e coordina esperienze socio-educative in contesti extrascolastici
- g) osserva e interagisce con gruppi informali del territorio, favorisce la dimensione interculturale e l'integrazione sociale.
- h) gestisce in modo congiunto con l'Assistente sociale progetti integrati di assistenza domiciliare educativa.

Art. 14 Funzioni del Comunicatore sociale

Nella realizzazione di processi di comunicazione sociale il Comunicatore favorisce la conoscenza delle risorse territoriali e ne agevola la fruizione da parte dei cittadini; in particolare il Comunicatore

Nelle sue funzioni specifiche, il comunicatore:

- a) supporta l'attività di accoglienza negli aspetti comunicativi
- b) promuove informazione
- c) gestisce la banca dati dell'ufficio per una lettura dinamica e aggiornata del territorio (mappatura esterna del territorio, dati interni di accesso al servizio)
- d) gestisce dei flussi informativi tra operatori, tra uffici e all'interno del territorio
- e) supporta l'attività di promozione di reti solidali
- f) progetta e gestisce interventi di comunicazione sociale per la sensibilizzazione e prevenzione in relazione a tematiche di rilievo sociale

Normative di riferimento:

L.328 dell'8 novembre 2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

Piano Sociale Regionale 2010/2012

Piano Sociale di Zona (Zona n.4)2000-2002

D.G.R. n.21 del 12 gennaio 2005 “ Approvazione atto di indirizzo regionale i n materia di prestazioni socio-sanitarie”

L.R. 26 del 28 dicembre 2009 “Disciplina per la realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali.

DPCM 14 febbraio 2001 "Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie'