



Regione Abruzzo
Assessorato alle Politiche Sociali

Schema per la formazione del Piano di zona dei servizi sociali

aS
abruzzo **S**ociale

PIANO DI ZONA DEI SERVIZI SOCIALI

2007-2009

	Piano di Zona	Data sottoscrizione accordo di programma
01	Prima stesura	
02	1° Revisione	
03		

Nota: inserire in copertina logo ambito – stemma EAS – stemma Comuni – logo Az. USL – stemma Provincia – eventuali altri loghi degli enti sottoscrittori l'accordo di programma

AMBITO TERRITORIALE SOCIALE

<i>n.</i>	<i>Denominazione</i>

Ente di Ambito Sociale:	
--------------------------------	--

Comune/Comuni

1		..	
2		..	
3		..	
..		..	
..		..	
..		..	
..		..	
..		..	
..		..	
..		..	
..		..	
..		..	
..		..	
..		..	
..		..	

Provincia	
Azienda USL	
Distretto/i Sanitario/i di Base	

GRUPPO DI PIANO	
<i>(indicare nominativi e rappresentanze dei componenti del Gruppo di Piano)</i>	
Nominativo	Organismo rappresentato

Descrizione del processo di formazione del Piano di Zona

<i>Riportare in modo sintetico l'iter formativo del Piano di zona evidenziando lo svolgimento, anche temporale, delle</i>

diverse fasi in cui lo stesso percorso si è sviluppato.

In particolare:

- descrivere le modalità organizzative e la composizione del Gruppo di Piano e indicare sinteticamente le date degli incontri svolti e le decisioni scaturite.*
- descrivere l'apporto fornito dagli altri enti coinvolti nella formazione del piano di zona (Az. USL - DSB, Provincia, Scuola, etc.), nonché quello fornito dai rappresentanti del terzo settore e del volontariato*
- descrivere il processo di concertazione con le organizzazioni sindacali: modalità di concertazione, date incontri e sintesi dei risultati*
- descrivere il coinvolgimento dei cittadini nella pianificazione: modalità di coinvolgimento, date incontri e sintesi dei risultati*

SEZIONE I - PROFILO SOCIALE LOCALE

I.1. Il processo di definizione del profilo sociale locale

Riportare in modo sintetico l'iter per la costruzione del profilo sociale locale, così come delineato dal Piano Sociale Regionale al capitolo IV.2.

I.2. Elaborazione ed analisi del contesto sociale generale dell'Ambito Territoriale

Descrivere il contesto sociale generale dell'Ambito Territoriale, citando le fonti delle informazioni e dei dati utilizzati, attenendosi agli indicatori di contesto descritti dal Piano Sociale al capitolo II.3

L'analisi deve essere costruita su indicatori sintetici e deve fondarsi sul metodo basato sull'evidenza (vedi TAVOLA 1 allegata al Piano Sociale Regionale).

I.3. Valutazione di impatto dei risultati della precedente programmazione

Indicare i principali risultati raggiunti con il precedente Piano di zona, le criticità ed i punti di forza, l'impatto registrato sugli indicatori di contesto ottenuti con le azioni del precedente Piano.

L'analisi va condotta con l'utilizzo di indicatori di performance sintetici per ciascun servizio attivato, descrivendo l'impatto sull'utenza, sulla soluzione dei bisogni, sul cambiamento socio-demografico determinato dalle azioni intraprese.

I.4. Analisi del sistema locale di offerta di servizi alla persona

Descrivere (anche con l'utilizzo di grafici e tabelle sintetiche ed elaborazione dei dati forniti dall'Osservatorio sociale regionale) l'attuale sistema locale di servizi sociali presente nell'Ambito, fornendo una mappa generale dell'offerta di servizi socio-sanitari, educativi, formativi, alloggiativi, etc. (pubblici e privati), specificando le singole fonti di finanziamento (piano di zona, L. 285/1997, L. 162/1998, altri fondi) ed evidenziando i punti di forza e di debolezza.

In particolare è opportuno soffermarsi sull'erogazione attuale di servizi di livello essenziale, distinti per livelli diurni, intermedi e residenziali, in rapporto anche ai livelli essenziali previsti dal Piano sociale regionale.

I.5. Valutazione dei bisogni attuali della comunità locale

Descrivere, utilizzando indicatori rilevati con apposite indagini e ricerche:

- i bisogni percepiti dagli amministratori e dalle organizzazioni rappresentative territoriali,*
- i bisogni percepiti dai cittadini nel corso delle consultazioni pubbliche (workshop planning),*
- i bisogni espressi dall'andamento della domanda sociale di servizi (anche attraverso la rilevazione sperimentale dei segretariati sociali),*
- i bisogni funzionali rilevati dall'analisi del contesto.*

Comparare l'analisi dei bisogni condotta nell'Ambito Territoriale con i dati che emergono dall'analisi dei bisogni regionale e provinciale.

SEZIONE II – PRIORITA' ED OBIETTIVI DEL PIANO

II.1. Priorità e strategie di Piano

*Indicare le principali priorità del Piano di Zona, in particolare evidenziando le priorità per livelli essenziali, per aree prioritarie (minori, giovani e famiglia; integrazione ed inclusione sociale; persone anziane; disabilità).
Delineare anche un quadro generale strategico delle modalità di gestione locale del sistema dei servizi, delle strategie adottate per favorire l'integrazione socio-sanitaria e l'intersettorialità, della politica della spesa, etc., con riferimento alle indicazioni presenti al capitolo II.2 del Piano Sociale Regionale*

II.2. Gli obiettivi del Piano di zona e gli indicatori

*Descrivere, per ciascuna area di bisogno, gli obiettivi generali che si vogliono raggiungere nell'arco del triennio di attuazione del piano di zona (risultati attesi).
Oltre agli indicatori essenziali regionali, è possibile definire anche indicatori di valutazione interna per ciascun obiettivo individuato.*

II.3. Valutazione di impatto sociale del Piano di zona 2007-2009

Delineare una Valutazione di Impatto Sociale (VIS) del nuovo Piano di Zona, descrivendo, in particolare, in che modo gli obiettivi scelti potranno rispondere ai bisogni del profilo sociale, utilizzando il metodo illustrato al capitolo IV.2 del Piano Sociale Regionale.

SEZIONE III – SISTEMA LOCALE DEI SERVIZI

III.1. I livelli essenziali di assistenza

Descrivere l'articolazione complessiva dei servizi ed interventi rientranti nei Livelli essenziali di assistenza sociale (LIVEAS).

Analizzare, per ciascun servizio elencato nel capitolo III.2 del Piano sociale, la tipologia di erogazione scelta dall'ambito, che andrà poi descritta nelle schede di servizio/intervento della successiva sezione IV del Piano di zona.

III.2. I servizi di area vasta

Descrivere l'articolazione del servizio di "Pronto Intervento Sociale" e degli ulteriori servizi di area vasta, individuati come risposta ai bisogni espressi o rilevati a livello locale, da definire in raccordo con la Provincia.

Analizzare le modalità organizzative e le risorse impiegate per i servizi di area vasta da inserire nel piano di zona.

Per gli eventuali interventi di "area vasta" relativi ai servizi residenziali, indicare le specifiche modalità di organizzazione del servizio (convenzione con privati, gestione diretta, affidamento a terzi, ecc.)

III.3. L'integrazione sociosanitaria

Descrivere le iniziative che saranno intraprese per l'integrazione socio-sanitaria ai livelli istituzionale, gestionale e professionale, come individuati nel capitolo III.3 del Piano sociale.

Descrivere anche il percorso effettuato per la co-progettazione integrata delle azioni socio-sanitarie del Piano di zona.

Indicare gli strumenti che saranno utilizzati per l'integrazione (accordi, protocolli, etc.) e le risorse messe a disposizione dall'Az. USL e dall'Ambito Sociale.

III.4. Documento di direttive per l'intersectorialità a livello locale

Descrivere le iniziative previste per favorire l'intersectorialità delle politiche locali, secondo quanto prevede il capitolo III.4 del Piano sociale.

In particolare, evidenziare soggetti, azioni e strumenti per lo sviluppo delle prassi di lavoro integrato ed intersectoriale, scelti dall'Ambito Sociale Territoriale

III.5. Il sistema locale di accesso

Descrivere il sistema locale di accesso ai servizi, anche per l'eliminazione delle disuguaglianze nell'accesso, delineati nel Piano. In particolare evidenziare le previsioni del regolamento per l'accesso esistente/da modificare/da approvare, finalizzate a rendere uniformi le modalità di accesso ai servizi all'interno di ciascun ambito territoriale.

SEZIONE IV – AREE PRIORITARIE DI BISOGNO E SERVIZI

IV. LIVELLI ESSENZIALI GENERALI

IV.1. Analisi dei problemi e definizione degli obiettivi

Declinare gli obiettivi ritenuti prioritari

IV.2. Servizi ed interventi (compilare una scheda per ciascun LIVEAS, utilizzando il modello riportato al termine della Sezione IV)

Livelli essenziali generali	
Num.	Scheda
1	Servizio di segretariato Sociale

Livelli essenziali generali	
Num.	Scheda
2	Servizio Sociale Professionale

Livelli essenziali generali	
Num.	Scheda
3	Servizio di pronto intervento sociale

IV.A. AREA INFANZIA, ADOLESCENTI, GIOVANI, FAMIGLIA

IV.A.1. Analisi dei problemi e definizione degli obiettivi

Riportare dati e informazioni relative alla condizione dell'infanzia, adolescenti, giovani e famiglia nell'Ambito Territoriale.

Elencare gli obiettivi ritenuti prioritari per l'Area infanzia, adolescenti e giovani.

Gli obiettivi devono ricomprendere necessariamente gli obiettivi essenziali del PSR ed eventuali altri obiettivi complementari.

Per ciascun obiettivo, indicare anche a fianco (tra parentesi) il codice dell'obiettivo del Piano Sociale Regionale, così come indicato al capitolo II.1

IV.A.2. Servizi ed interventi (compilare, e numerare progressivamente nell'ambito della stessa Area di bisogno, una scheda per ciascun Servizio/intervento, utilizzando il modello riportato al termine della Sezione IV, specificando anche se trattasi di LIVEAS. Non vanno inserite schede per i servizi rientranti fra i "Livelli essenziali generali", in quanto già predisposte al precedente punto IV.2)

Area Infanzia, Adolescenti, Giovani, Famiglia	
Num.	Servizio/intervento
1	

Area Infanzia, Adolescenti, Giovani, Famiglia	
Num.	Servizio/intervento
...	

IV.B. AREA INTEGRAZIONE ED INCLUSIONE SOCIALE

IV.B.1. Analisi dei problemi e definizione degli obiettivi

Riportare dati e informazioni relativi alla esclusione sociale nell'Ambito Territoriale.
Elencare gli obiettivi ritenuti prioritari per l'Area Integrazione ed Inclusione sociale.
Gli obiettivi devono ricomprendere necessariamente gli obiettivi essenziali del PSR ed eventuali altri obiettivi complementari.
Per ciascun obiettivo, indicare anche a fianco (tra parentesi) il codice dell'obiettivo del Piano sociale Regionale, così come indicato al capitolo II.1.

IV.B.2. Servizi ed interventi (compilare, e numerare progressivamente nell'ambito della stessa Area di bisogno, una scheda per ciascun Servizio/intervento, utilizzando il modello riportato al termine della Sezione IV, specificando anche se trattasi di LIVEAS. Non vanno inserite schede per i servizi rientranti fra i "Livelli essenziali generali", in quanto già predisposte al precedente punto IV.2)

Area Integrazione ed inclusione sociale	
Num.	Servizio/intervento
1	

Area Integrazione ed inclusione sociale	
Num.	Servizio/intervento
...	

IV.C. AREA PERSONE ANZIANE

IV.C.1. Analisi dei problemi e definizione degli obiettivi

Riportare dati e informazioni relativi alla condizione degli anziani nell'Ambito Territoriale.
Elencare gli obiettivi ritenuti prioritari per l'Area Persone Anziane.
Gli obiettivi devono ricomprendere necessariamente gli obiettivi essenziali del PSR ed eventuali altri obiettivi complementari.
Per ciascun obiettivo, indicare anche a fianco (tra parentesi) il codice dell'obiettivo del Piano Sociale Regionale, così come indicato al capitolo II.1

IV.C.2. Servizi ed interventi (compilare, e numerare progressivamente nell'ambito della stessa Area di bisogno, una scheda per ciascun Servizio/intervento, utilizzando il modello riportato al termine della Sezione IV, specificando anche se trattasi di LIVEAS. Non vanno inserite schede per i servizi rientranti fra i "Livelli essenziali generali", in quanto già predisposte al precedente punto IV.2)

Area Persone Anziane	
Num.	Servizio/intervento
1	

Area Persone Anziane	
Num.	Servizio/intervento
.....	

IV.D. AREA DISABILITA'

IV.D.1. Analisi dei problemi e definizione degli obiettivi

Riportare dati e informazioni relativi alla condizione dei disabili nell'Ambito Territoriale.

Elencare gli obiettivi ritenuti prioritari per l'Area Disabilità.

Gli obiettivi devono ricomprendere necessariamente gli obiettivi essenziali del PSR ed eventuali altri obiettivi complementari.

Per ciascun obiettivo, indicare anche a fianco (tra parentesi) il codice dell'obiettivo del Piano Sociale Regionale, così come indicato al capitolo II.1

IV.D.2. Servizi ed interventi (compilare, e numerare progressivamente nell'ambito della stessa Area di bisogno, una scheda per ciascun Servizio/intervento, utilizzando il modello riportato al termine della Sezione IV, specificando anche se trattasi di LIVEAS. Non vanno inserite schede per i servizi rientranti fra i "Livelli essenziali generali", in quanto già predisposte al precedente punto IV.2)

Area Disabilità	
Num.	Scheda
1	

Azione Disabilità	
Num.	Scheda
...	

Scheda da utilizzare per la descrizione dei servizi/interventi

Area Servizio/intervento n.	
TITOLO AZIONE	<ul style="list-style-type: none">o Indicare la denominazione del <u>servizio</u> o dell'<u>intervento</u>o Specificare se trattasi di LIVEAS (livello essenziale di servizio: vedi tabella)
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none">o Definire gli scopi del servizio/interventoo Stabilire obiettivi operativi, possibilmente misurabilio Definire la popolazione target e la stima quantitativa sull'utenza previstao Definire il rapporto fra bisogni, obiettivi, diritti sociali collegati all'azione
STRATEGIA	<ul style="list-style-type: none">o Descrivere il processo strategico che sarà implementato per raggiungere gli scopi formulati sulla base dei bisogni individuati, per il contrasto a fenomeni di disagio, per la rimozione di ostacoli che impediscono la piena integrazione ed inclusione, etc.
DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA'	<ul style="list-style-type: none">o Descrivere le attività previste, nonché il processo di erogazione/fruizione dei servizi e delle prestazionio Suddividere le attività in singole fasi, quando possibileo Identificare le prestazioni erogate

TEMPISTICA	<ul style="list-style-type: none"> o Definire una stima dei tempi di attuazione dell'azione, secondo le fasi e le attività previste e la loro interdipendenza o Definire un sistema di controllo/monitoraggio sui tempi o Definire la tempistica di erogazione del servizio
DEFINIZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RISORSE	<ul style="list-style-type: none"> o Indicare la figura responsabile dell'azione (non il nome, ma la funzione) e che sarà il referente per il sistema di controllo e verifica dell'ente locale e della regione o Individuare lo staff necessario per l'attuazione dell'azione per figure professionali e requisiti minimi curricolari o Individuare ruoli, funzioni, responsabilità delle figure coinvolte nell'azione o Individuare la rete di collaborazione fra servizi pubblici e del privato sociale, i soggetti coinvolti, le modalità di coinvolgimento e di partecipazione; in particolare precisare, se del caso, il livello di integrazione socio-sanitaria o Indicare le risorse necessarie in termini di strutture ed attrezzature
COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> o Definire le attività di comunicazione interna ed esterna o Descrivere le modalità di coinvolgimento dei cittadini e degli utenti, in particolare le strategie che saranno utilizzate per aumentare la fiducia, accrescere l'affidabilità e la capacità di risposta e di rassicurazione (competenza, cortesia, credibilità, sicurezza) al cittadino, valorizzare l'empatia (flessibilità nell'accesso, comprensione bisogni individuali, etc.) o Descrivere le modalità di accesso al servizio, i tempi di attesa per l'erogazione, etc.
BUDGET	<ul style="list-style-type: none"> o Indicare il costo totale dell'azione in euro ed i costi analitici, quando possibile, che saranno posti a carico del Piano <hr/> <ul style="list-style-type: none"> o Descrivere i criteri seguiti per il calcolo della stima dei costi <hr/> <ul style="list-style-type: none"> o Indicare eventuali tariffe praticate all'utenza per l'acquisto o la compartecipazione al servizio o Indicare eventuali altri cofinanziamenti di enti esterni all'EAS e alla Regione
CONTROLLI E VALUTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> o Indicare la responsabilità del controllo esterno sull'azione da parte dell'ente locale o Definire il disegno di valutazione dell'azione, comprensivo di indicatori, strumenti, responsabilità, tempi o Individuare strumenti e metodi per la misurazione della soddisfazione dei cittadini utenti
IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI E RISPOSTE	<ul style="list-style-type: none"> o Individuare i rischi di disservizio collegati all'azione, in particolare i rischi connessi al pieno raggiungimento degli obiettivi, alla tempistica, ai costi, al controllo, etc. o Indicare le risposte individuate per la soluzione e la prevenzione dei rischi di disservizio
ACQUISTO	<ul style="list-style-type: none"> o Definire le modalità di gestione dell'azione (diretta/indiretta) e del suo affidamento (in economia, procedura ad evidenza pubblica, contributo, convenzione, azienda consortile, etc.) da parte dell'EAS. o In caso trattasi di servizio/intervento già attuato con i precedenti strumenti di programmazione specificare il costo orario medio sostenuto

SEZIONE V – GESTIONE DEL PIANO

V.1. Organizzazione dell'Ufficio di Piano

(descrivere l'organizzazione dell'Ufficio di Piano e le spese di attuazione)

V.2. Organizzazione del Sistema Informativo Locale Sociale

(descrivere le iniziative previste e le spese di attuazione)

V.3. Partecipazione del cittadino

Descrivere le iniziative previste e le eventuali spese di attuazione per l'effettivo coinvolgimento del cittadino, nelle diverse fasi di formazione, attuazione e valutazione del Piano di Zona, anche parallelamente all'elaborazione della Carta per la Cittadinanza sociale.

V.4. La Carta per la cittadinanza sociale

(descrivere le iniziative previste e le eventuali spese di attuazione)

V.5. La formazione degli operatori

(descrivere le iniziative previste e le eventuali spese di attuazione)

V.6. La valutazione e il sistema di qualità

(descrivere le iniziative previste e le eventuali spese di attuazione)

SEZIONE VI – POLITICA DELLA SPESA

VI.1. La politica locale della spesa

Descrivere i criteri generali di definizione del sistema entrate/spese del Piano di zona ed in particolare :

- modalità di partecipazione alla spesa complessiva da parte dei sottoscrittori dell'Accordo di programma
- eventuali risorse provenienti da altri piani settoriali o altre risorse pubbliche e private

VI.2. I criteri di ripartizione della spesa

Indicare gli specifici criteri utilizzati per il riparto della spesa tra i diversi soggetti partecipanti al Piano di zona

VI.3. Il quadro generale delle entrate e delle spese previste *(Compilare, per ciascuna annualità del Piano di Zona, i quadri 1 e 2 relativi alle entrate ed alle spese di ogni esercizio finanziario, ed infine il quadro 3 concernente il riepilogo generale dell'intero triennio di riferimento del Piano di zona)*

La pianificazione economica del piano di zona deve essere effettuata nel rispetto delle fonti di finanziamento previste dal Piano Sociale Regionale al capitolo VI, in particolare:

- la quota del FNPS B1 è finalizzata al sostegno per l'attuazione dell'intero piano di zona, escluso le azioni relative all'area "integrazione ed inclusione sociale"
- la quota del FNPS B2 è finalizzata esclusivamente al finanziamento dell'ufficio di piano, e non prevede quote di cofinanziamento da parte dei Comuni dell'Ambito.
- la quota del FSR A2 è finalizzata esclusivamente al sostegno per l'attuazione delle azioni del piano di zona relative all'area "integrazione ed inclusione sociale"

La quota di cofinanziamento complessivamente gravante sui Comuni dell'Ambito, in relazione alle quote FNPS B2 e FSR A2 deve essere pari almeno al 20% della spesa impegnata per le azioni del piano di zona, afferenti a ciascuna linea di finanziamento, per l'anno di riferimento, calcolata al netto di altre risorse aggiuntive eventualmente utilizzate per la realizzazione del piano di zona.

1 - QUADRO DELLE ENTRATE

PIANO DI ZONA 2007 – 2009

PIANO FINANZIARIO

ANNO 200 ____

ENTE	QUOTA FNPS B1	QUOTA CARICO COMUNI	TOTALE 1 (a + b)	QUOTA FNPS B2	QUOTA FSR A2	QUOTA CARICO COMUNI	TOTALE 2 (e+f)	QUOTA FSR A1 (*)	QUOTA CARICO COMUNE (**)	TOTALE 3 (k+1)	ALTRE ENTRATE (***)	TOTALE GENERALE (c+d+g+l+m)	NOTE
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	o	
EAS		=====				=====		=====	=====	=====	=====		
Comuni dell'Ambito	=====			=====	=====			=====	=====	=====	=====		
Comune di.....	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====				=====		
Comune di.....	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====				=====		
Comune di.....	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====				=====		
Comune di.....	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====				=====		
Altro Ente/ Organismo (specificare)	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====		
TOTALE													

(*) *Indicare, Comune per Comune, eventuali somme aggiuntive trasferite all'Ente di Ambito Sociale per il Piano di zona, provenienti dalla quota del FSR assegnato ai singoli Comuni per interventi generali (quota FSR A1)*

(**) *Indicare, la quota a carico di ciascun Comune, che deve essere pari ad almeno il 20% del Totale 3 (Da compilare solo in caso di trasferimento, da parte del Comune, di somme aggiuntive provenienti dal FSR A1)*

(***) *Specificare la provenienza delle "Altre Entrate" nella colonna "Note"*

2 – QUADRO DELLE SPESE – ANNO 200__

PIANO DI ZONA 2007 – 2009

PIANO FINANZIARIO

ANNO 200__

TIPOLOGIA DI SPESA	SPESE PREVISTE NEL PIANO DI ZONA (in euro)	SPESE PREVISTE IN ATTUAZIONE DI AL TRE NORME (in euro)	
I - LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA SOCIALE (*)			
<i>SERVIZI GENERALI</i>			
1. segretariato sociale			
2. servizio sociale professionale			
3. pronto intervento sociale			
<i>SERVIZI DOMICILIARI</i>			
4. assistenza domiciliare (**)			
5. assistenza domiciliare integrata(**)			
6. teleassistenza(**)			
<i>SERVIZI INTERMEDI</i>			
7. centro diurno(**)			
8. servizio socio-psico-educativo per la famiglia			
9. servizio affido familiare e adozioni			
10. assistenza scolastica per disabili			
<i>SERVIZI RESIDENZIALI</i>			
11. comunità di tipo familiare(**)			
12. comunità educativa per minori e disabili(**)			
13. residenza assistita (***)			
14. integrazione rette per l'ospitalità in strutture residenziali(**)			
TOTALE I			
II – ALTRI SERVIZI ED INTERVENTI PER AREA PRIORITARIA DI BISOGNO			
AREA INFANZIA ADOLESCENTI GIOVANI E FAMIGLIA			
- specificare servizi/interventi non rientranti fra i LIVEAS			
AREA INTEGRAZIONE ED INCLUSIONE SOCIALE			
- specificare servizi/interventi non rientranti fra i LIVEAS			
AREA PERSONE ANZIANE			
- specificare servizi/interventi non rientranti fra i LIVEAS			
AREA DISABILITA'			
- specificare servizi/interventi non rientranti fra i LIVEAS			
TOTALE II			
III- GESTIONE DEL PIANO DI ZONA			
- ufficio di piano			
- sistema informativo locale sociale			
- carta per la cittadinanza sociale			
- formazione degli operatori			
- valutazione e sistema di qualità			
- altro (specificare)			
TOTALE III			
TOTALI GENERALI (I + II + III)			

(*) - Tutti i servizi LIVEAS devono essere garantiti entro l'arco del triennio di validità del Piano di Zona. Fin dalla prima annualità vanno garantiti tutti i servizi generali, il servizio di assistenza domiciliare e il servizio di assistenza scolastica.

(**) - Indicare l'importo complessivo delle singole schede relative alle varie aree di bisogno (ad. es. l'importo da indicare per il servizio di assistenza domiciliare è costituito dalla somma degli importi per assistenza domiciliare agli anziani, ai disabili, ai minori, ecc.)

(***) - L'inserimento dello specifico servizio della residenza assistita nel piano di zona è subordinato alla completa attuazione dell'azione di piano "Sostegno alle residenzialità specifiche"

3 – QUADRO RIEPILOGO GENERALE

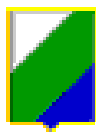
A – Entrate				
Oggetto	2007	2008	2009	Tot. triennio
Quota FNPS per il PdZ (B1)				
Cofinanziamento quota B1 FNPS				
Quota FNPS gestione associata (B2)				
Quota FSR (A2)				
Cofinanziamento quota A2 FSR				
Eventuale Quota FSR dei Comuni (A1)				
Cofinanziamento Quota FSR dei Comuni (A1)				
Altre entrate finalizzate				
Totali anno				

B – Spese				
Oggetto	2007	2008	2009	Tot. triennio
Livelli essenziali di assistenza				
Altri servizi ed interventi				
Gestione del Piano di Zona				
Totali anno				

SEZIONE VII – ALLEGATI

- Documento di sintesi del profilo sociale locale, corredato del verbale di approvazione della Conferenza dei Sindaci
- Documento di direttive per l'intersettorialità, elaborato dal Gruppo di Piano
- Accordo formale di concertazione con le OO.SS.
- Elenco degli estremi della deliberazione del Consiglio Comunale (o, in caso di ambiti formati da più Comuni, di tutti i Consigli Comunali dei Comuni dell'Ambito) di approvazione del Piano di Zona

Pagina bianca



Regione Abruzzo
Assessorato alle Politiche Sociali

Modello regionale di segretariato sociale



LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

Il Segretariato Sociale è un servizio universalistico rivolto a tutti i cittadini ai quali deve poter fornire informazioni su servizi e prestazioni pubbliche e private appartenenti ad una molteplicità di aree.

L'obiettivo del Segretariato sociale, delineato nel Piano Sociale Regionale, è di superare le difficoltà di accesso eliminando le barriere informative, culturali, fisiche, organizzative e burocratiche promuovendo unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, capacità di accompagnamento, funzione di filtro, funzioni di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, funzioni di trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e il servizio gestione dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi.

L'organizzazione e l'attività del servizio di Segretariato Sociale sono descritte nel presente documento e nel modello allegato.

Per rendere riconoscibile ogni sede di Segretariato Sociale è stato realizzato il logo che identifica il servizio sull'intero territorio regionale.



1 – FUNZIONI

Le funzioni del Segretariato Sociale sono:

1.1 INFORMAZIONE

L'Attività di informazione parte dall'ascolto delle richieste e dei bisogni dell'utente, deve garantire informazioni chiare, esaurienti e aggiornate e perseguire gli obiettivi di:

- Equità nell'accesso delle informazioni, attivando strategia di superamento di svantaggi personali e ambientali
- Appropriatelyzza dell'informazione, nel senso che contenuti e modi devono essere congruenti con la domanda posta ed i bisogni sottesi.
- Personalizzazione dell'informazione, in quanto attuata nel rispetto e nella considerazione della particolarità del cittadino
- Adeguatezza del linguaggio e degli strumenti rispetto al target, così da assicurare efficacia e fruibilità dell'informazione

1.2 ORIENTAMENTO – ACCOMPAGNAMENTO

La funzione Orientamento /Accompagnamento si colloca in una fase più avanzata rispetto alle funzioni informative. Il Segretariato Sociale non si limita a dare informazioni, ma indirizza attivamente l'utente verso altre strutture erogatrici di servizi.

Questa funzione è necessaria per orientare e accompagnare le persone che non sono in grado di utilizzare l'informazione a causa di barriere:

- Culturali
- Linguistiche
- Logistiche
- Fische
- Psiciche

1.3 ACCESSO AI SERVIZI

L'Accompagnamento svolto dal Segretariato Sociale si configura anche come possibilità di "Accesso Diretto" quando, oltre al bisogno informativo, si evidenziano problemi di natura sociale e socio-sanitaria.

1.4 PROMOZIONE SOCIALE

Il Segretariato Sociale promuove la messa in rete delle varie risorse – pubbliche, private, comunitarie, del contesto sociale in senso ampio – agevolando una maggiore integrazione tra soggetti erogatori di servizi, risorse e risposte disponibili.

Al segretario sociale si possono rivolgere i cittadini ed i soggetti che desiderano proporre idee e iniziative circa le attività che li vedono coinvolti.

La funzione Promozione svolge le seguenti attività:

- Promuove all'esterno il servizio di Segretariato sociale e la sua visibilità sul territorio
- Distribuisce informazioni sul funzionamento di specifici servizi
- Distribuisce informazioni sulle risorse disponibili sul territorio

Per quanto attiene alla sola funzione di informazione, i servizi di segretario sociale assicurano, ove possibile e funzionale, il rapporto e la collaborazione con gli istituti di patronato di assistenza sociale, in particolare per l'attività informativa finalizzata al conseguimento di prestazioni previdenziali e assistenziali previste da leggi, regolamenti, statuti, contratti collettivi ed altre fonti normative.

1.5 OSSERVATORIO

La funzione di Osservatorio si concretizza nell'attività di raccolta dati sulla domanda e sull'offerta dei servizi.

La prima funzione si basa sul trattamento delle informazioni raccolte nell'ambito delle attività del segretario sociale in quanto sono uno strumento per capire come evolvono i bisogni del territorio. (Registrazione di chi si rivolge al servizio, da dove, quando e con quale richiesta)

La seconda funzione si concretizza nella costituzione di una banca dati sui servizi e le risorse presenti nell'Ambito Sociale Territoriale.

Il sistema delle informazioni così raccolte, oltre a costituire una mappatura sul sistema di offerta utile al processo di programmazione ed organizzazione dei servizi, costituisce lo strumento privilegiato dell'Assistente sociale nel fornire al cittadino informazioni appropriate, complete ed aggiornate.

2 – STRUTTURA E STRUMENTI

2.1 SEDE

- La titolarità del Segretariato Sociale è attribuita all'Ente di Ambito Sociale Territoriale, presso cui è ubicata la sede principale del servizio
- L'Ente di Ambito Sociale deve provvedere ad assicurare il servizio di Segretariato Sociale presso tutti i Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale con modalità che tengano conto delle esigenze del territorio e compatibilmente con le risorse disponibili.
- La sede deve essere visibile, identificata ed identificabile con il logo del servizio, di facile accesso, libero da barriere architettoniche
- L'ufficio dove si svolgono i servizi deve garantire la riservatezza del colloquio e un buon livello di accoglienza
- Il locale pertanto deve essere "dedicato", prevedere una confortevole sala d'attesa e un arredo confortevole.

2.2 STRUMENTI

- La sede di Segretariato Sociale deve essere dotata di telefono, fax, Stampante, Personal computer per la banca dati sul sistema di offerta dei servizi e delle risorse di qualunque natura esse siano presenti sul territorio, accesso ad internet per potersi collegare con le banche dati esistenti ed e-mail.
- L'assistente sociale che svolge l'attività in modo itinerante presso più sedi deve essere dotata di telefono cellulare e pc portatile.
- Per raccogliere i dati relativi alla domanda del cittadino deve essere utilizzata la Scheda di Segretariato Sociale, conforme al modello allegato, sia cartacea che informatizzata.

3 - ORGANIZZAZIONE

3.1 ORARIO

- Il Segretariato Sociale deve garantire un'apertura al pubblico di almeno 30 ore settimanali nei Comuni con popolazione non inferiore a 30.000 abitanti.
- Nei Comuni con popolazione inferiore ai 1.000 abitanti deve essere garantita l'apertura del servizio per almeno 2 ore settimanali.
- L'orario deve essere compatibile anche in funzione delle ore libere degli utenti dagli impegni di lavoro.

3.2 FIGURE PROFESSIONALI

- In ogni sede di Segretariato Sociale deve essere presente almeno un Assistente sociale, figura idonea per accogliere ed interpretare e valutare la domanda del cittadino.
- Al servizio di Segretariato sociale va assicurato un adeguato supporto amministrativo destinato alle funzioni organizzative e strumentali.
- La dotazione complessiva di ciascun servizio di Segretariato Sociale è stabilita in almeno un assistente sociale ogni 10.000 abitanti.

4 - PUBBLICIZZAZIONE

4.1 PUBBLICIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

Il Servizio di segretariato Sociale deve essere conosciuto dalla generalità dei cittadini promuovendo forme di informazione attiva e capillare con canali e linguaggio il più possibile accessibili alle persone più svantaggiate. In questo senso ogni Ambito deve attrezzarsi utilizzando i luoghi d'incontro delle persone (ad esempio: gli istituti di patronato e di assistenza sociale, la parrocchia, il circolo culturale, la palestra, ...).

Gli strumenti di pubblicizzazione possono essere:

- Passaparola
- Manifesti
- Opuscoli guida
- Stampa locale
- Incontri e riunioni
- Notiziari radiofonici locali

5 - FORMAZIONE

5.1 FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

L'attività formativa degli operatori deve essere svolta a cicli periodici e deve prevedere due livelli:

- Una formazione operativa dedicata all'acquisizione di conoscenze utili ad assolvere ai seguenti compiti:
 - Fornire informazioni dettagliati sulla panoramica dei servizi offerti;
 - Avere una conoscenza approfondita delle modalità di accesso ai servizi;
 - Conoscere e contribuire ad implementare la banca dati dei servizi del territorio.
- Una formazione per sviluppare attitudini personali e relazionali:
 - Capacità comunicativa;
 - Capacità relazionali, di ascolto e di risposta interattiva alla domanda presentata e al bisogno espresso;
 - Modalità di accoglienza nei confronti del cittadino.

IL MODELLO DI SEGRETARIATO SOCIALE DELLA REGIONE ABRUZZO

Il servizio di segretariato sociale della Regione Abruzzo si basa sulla identificazione di alcuni valori condivisi e di diritti e doveri dei cittadini, cui corrispondono una serie di responsabilità delle istituzioni, in sintonia con i principi di fondo della normativa attuale.

Fra i diritti prioritari vi è quello dell'accesso alle risposte, che deve essere reso esigibile per tutti i cittadini della Regione. Esso sarà meglio garantito a partire dalla valutazione tecnica del bisogno e della sua natura così da meglio identificare le risposte adeguate.

È evidente che un reale diritto di accesso richiede da un lato apertura e disponibilità del sistema di risposte, dall'altro capacità e possibilità delle persone di accedere.

È proprio per abilitare le persone ad accostarsi con successo alle risposte cui hanno diritto, e per dotare i servizi di capacità di lettura dei bisogni reali della popolazione, che il Piano sociale nazionale e il Piano sociale regionale 2002-2004 prevedono la qualificazione di un servizio di segretariato sociale. Esso costituisce la prima condizione indispensabile per assicurare a tutti un accesso che non sia ostacolato da carenze e barriere informative, culturali, fisiche, che sono la principale causa di disuguaglianze e dagli svantaggi che penalizzano soprattutto le persone più deboli quando hanno bisogno di accedere ai servizi.

Assume cioè un rilievo fondamentale il diritto dei cittadini ad essere informati, tanto che il segretariato sociale è definito dalla L. 328/2000 tra i livelli essenziali di assistenza. Stante la quantità e l'eterogeneità delle organizzazioni di risposta presenti in ogni ambito territoriale, e in presenza di sempre maggiori differenziazioni sociali che caratterizzano le persone, le famiglie, i gruppi sociali, rendere effettivo tale diritto comporta l'individuazione di una serie di azioni che vanno al di là della semplice informatizzazione o trasmissione di messaggi sui servizi disponibili. Il bisogno di informazione può difatti essere declinato in modo tale da riconoscere le sue diverse dimensioni di:

- bisogno di conoscere le risorse disponibili e le modalità per accedervi;
- bisogno di essere orientati, supportati, accompagnati nella scelta e nell'accesso, in caso di incapacità o di particolare complessità del bisogno;
- bisogno di economizzare in termini di tempo e di denaro per la ricerca della risposta appropriata;
- bisogno di venire ascoltati, compresi e rispettati nell'espressione dei propri bisogni;

- bisogno di essere tutelati anche nella propria privacy;
- bisogno di non subire discriminazioni a causa di ostacoli o di incapacità personali all'accesso.

Non è da dimenticare infatti che la promozione dell'autonomia e l'emancipazione delle persone da stati di bisogno e di dipendenza, non possono svilupparsi in assenza di possibilità e capacità di partecipazione attiva degli interessati a tutto il processo di aiuto. Tutto ciò significa che il valore di un servizio di segretariato sociale consiste non solo nel garantire informazioni esaurienti, chiare, precise, aggiornate, ma anche nel perseguire obiettivi di:

- *equità nell'accesso alle informazioni*, nel senso di dare a tutti pari possibilità di accesso, attivando strategie di superamento degli svantaggi personali e ambientali che possono ostacolare la conoscenza e l'accesso alle risposte;
- *appropriatezza dell'informazione*, nel senso che contenuti e modi devono essere congruenti con la domanda posta ed i bisogni sottesi;
- *personalizzazione dell'informazione*, in quanto attuata nel rispetto e nella considerazione della particolarità del cittadino, che non è semplice destinatario di prestazioni ma interlocutore partecipe del sistema di risposte;
- *adeguatezza del linguaggio e degli strumenti* rispetto al target (singoli cittadini, famiglie, gruppi, enti, servizi...), così da assicurare efficacia e fruibilità dell'informazione.

Il valore aggiunto in termini di efficacia attesa riguarda sia benefici per la popolazione, sia benefici per l'intero sistema di servizi alle persone, alle famiglie e alla comunità. I cittadini, oltre ad essere facilitati nell'accesso alle risorse, attraverso un'oculata informazione, di fatto entrano in possesso di strumenti che facilitano l'autonomia, la partecipazione e l'auto e mutuo-aiuto, la solidarietà reciproca.

Nello stesso tempo il segretariato sociale richiede, ma anche promuove, la messa in rete delle varie risorse – pubbliche, private, comunitarie, del contesto sociale in senso ampio – agevolando una maggiore integrazione tra soggetti erogatori di servizi, risorse e risposte disponibili. È questa difatti una delle condizioni perché le risposte abbiano carattere di unitarietà e perché i cittadini, specialmente i più deboli, non “si perdano” nei percorsi di avvicinamento all'ottenimento dell'aiuto. In questo senso il segretariato sociale assume anche una funzione insostituibile di osservatorio sociale, dotandosi dei mezzi che consentono di conoscere sempre più precisamente gli specifici bisogni della zona, e potendo così monitorare la corrispettiva offerta di risposte, tenendo sotto controllo eventuali vuoti, sovrapposizioni o mal funzionamenti.

IL SEGRETARIATO SOCIALE NEL PIANO SOCIALE DELLA REGIONE ABRUZZO

Il Piano sociale della Regione Abruzzo afferma che il segretariato sociale deve rispondere ai bisogni di informazione dei cittadini e promuovere l'esigibilità dei diritti di cittadinanza attraverso la conoscenza delle risorse della comunità (pubbliche, del terzo settore, del volontariato) sia che siano erogate a titolo gratuito o a pagamento.

Il segretariato sociale non ha quindi l'obiettivo di risolvere il problema della persona e della sua famiglia, ma di promuovere le condizioni perché la persona possa orientarsi e decidere le soluzioni più adeguate.

L'obiettivo del segretariato sociale delineato nel Piano regionale è di superare le difficoltà di accesso eliminando le barriere informative, culturali, fisiche, organizzative e burocratiche promuovendo unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, capacità di accompagnamento, funzione di filtro, funzioni di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, funzioni di trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e il servizio gestione dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi.

Se il segretariato sociale garantisce queste funzioni sarà poi possibile realizzare soluzioni unitarie nel territorio per l'accesso a tutti i servizi per la persona e la famiglia. Deve essere radicato nella comunità, vicino al cittadino, "congruo" rispetto alla dimensione territoriale ed alle caratteristiche geomorfologiche, ben identificabile in locali idonei che assicurino una buona accoglienza e la riservatezza dei colloqui, accessibile come orari, localizzazione e strumenti (telefono, e-mail, sportello telematico).

L'ORGANIZZAZIONE DEL SEGRETARIATO SOCIALE

Per poter realizzare gli obiettivi fissati dal Piano, il segretariato sociale va assicurato in quanto "servizio" perché in tal modo costituisce la base organizzativa e professionale che realizza le finalità proprie del livello territoriale, diventando punto di riferimento per le domande del cittadino, per gli operatori, per i servizi, per la comunità locale con riferimento alla duplice funzione di indirizzo e di accoglienza.

Distinguere, anche in modo visibile alla popolazione, il bisogno informativo dal bisogno di essere presi in carico, dà un'immagine di un servizio che non è orientato solo verso i più poveri o i "bisognosi" ma che si impegna attivamente come infrastruttura di cittadinanza a disposizione di tutti i cittadini, cui si riconosce la capacità non solo di fruire di informazioni ma anche di gestirle autonomamente. Nello stesso tempo, liberare i servizi dedicati alla presa in carico di certi eccessi informativi, può agevolare un aiuto più emancipante: più l'utente sa, o può appropriarsi di informazioni chiare e corrette, più riuscirà a sviluppare autonomia anche nei percorsi di aiuto.

Il servizio, oltre che ai cittadini, fornisce, a richiesta, informazioni ai servizi esistenti nel territorio indipendentemente dalla loro natura (pubblica o privata, no profit o profit) svolgendo comunicazione interna (con gli operatori) ed esterna (con le associazioni, i gruppi, i singoli, la stampa, altri mezzi di comunicazione sociale).

Il servizio di segretariato sociale deve mettersi in relazione con gli altri servizi e istituzioni – pubbliche e private, formali ed informali – che insieme concorrono al benessere della stessa comunità e con le altre agenzie informative pubbliche (informagiovani, informanziani, sportello immigrati, ...) e private (di volontariato, di patronato...).

IL SEGRETARIATO SOCIALE E L'INFORMAZIONE ATTIVA

Il segretariato sociale deve essere conosciuto dalla generalità dei cittadini attivando forme di informazione attiva e capillare, con canali e linguaggio il più possibile accessibili alle persone più svantaggiate (anziani, immigrati, disabili,...). In questo senso ogni Ambito deve attrezzarsi in base alle abitudini, alle caratteristiche comunicative della zona e al tipo di utenza che si vuole raggiungere, attivando il “passaparola” e il contatto personale, utilizzando di luoghi d’incontro delle persone (ad esempio, la parrocchia, il circolo culturale, la palestra, ...), utilizzando forme di pubblicizzazione di diversa natura.

IL PERSONALE DEL SEGRETARIATO SOCIALE

Per garantire una capillare informazione finalizzata ad indirizzare opportunamente i cittadini ai servizi, con adeguato orientamento e accompagnamento non solo nell’area di offerta sociale ma anche nell’area di offerta dei bisogni integrati socio-sanitari, è necessario riferirsi al profilo professionale dell’assistente sociale. Questa professionalità risulta la più idonea per interpretare efficacemente un servizio di questa natura. Infatti, per rendere esigibile il diritto ad una giusta e corretta informazione sui servizi e raccogliere la domanda di accesso ai servizi così come la presenta il cittadino, bisogna possedere una capacità tecnica di conoscere i percorsi della presa in carico dei bisogni e di utilizzare la metodologia del lavoro per progetti personalizzati, di vedere la singola risposta nell’insieme delle possibilità disponibili per una presa in carico più globale del bisogno.

L’assistente sociale ha strumenti per accogliere ed interpretare la domanda del cittadino (di informazione o di accesso alle prestazioni) per quello che è, anche quando è indifferenziata, confusa, incompleta, multiproblematica e di competenza di diversi servizi. Sa valutare il bisogno d’informazione di “quella” persona e di “quella” famiglia evitando il rischio di indurre bisogni definendo priorità e urgenze. L’attività di segretariato sociale si svolge attraverso colloqui fra l’assistente socia-

le e il cittadino nella sede del servizio. L'informazione può essere richiesta anche telefonicamente e per email. In caso di cittadini che non possono accedervi, per cause fisiche o psichiche, l'assistente sociale si reca presso la loro abitazione o dove sono provvisoriamente domiciliati (ospedale, casa di parenti di amici, ...).

LINEE GUIDA PROFESSIONALI

La tabella che segue, raggruppa i contenuti della linea guida che orientano le prassi professionali essenziali per l'espletamento del servizio di segretariato sociale e la documentazione professionale che è necessario raccogliere come testimonianza del servizio e per alimentare l'Osservatorio sociale.

CITTADINO HA DIRITTO A:	CONTENUTI PROFESSIONALI	DOCUMENTAZIONE PROFESSIONALE RICHIESTA
Avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi	Accogliere, ascoltare e prestare attenzione alla persona e osservarne gli aspetti esteriori, il comportamento e le manifestazioni emotive. Accettare la persona "così come è" riconoscendole il diritto di pensare ed agire secondo i propri valori e un proprio schema. L'ascolto è una condizione di attesa necessaria per comprendere il bisogno informativo prima di dare soluzioni e di collegarlo alla risorsa adeguata.	Registrazione domanda così come viene presentata in prima istanza. Registrazione del bisogno informativo dopo la mediazione professionale
Conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio in cui vive che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita	Fornire informazioni su tutte le risorse comunitarie sociosanitarie e del sociale ampio (pubbliche e private) rispondendo non solo al contenuto della richiesta, ma anche ai suoi significati e ai sentimenti sottesi. L'accettazione del punto di vista del cittadino, è la condizione per evitare il rischio di induzione del bisogno. L'esattezza delle informazioni viene assicurata dalla banca dati delle risorse della comunità cui vanno assicurati aggiornamenti tempestivi. In prospettiva le informazioni dovranno essere disponibili in rete.	Registrazione delle "Informazioni date"
Se necessario, essere supportato e facilitato, nell'accesso al servizio e alle prestazioni	Fornire, a chi non è in grado di usare autonomamente le informazioni, consulenza ed orientamento nell'accesso ai servizi e prestazioni e fornire aiuto per l'espletamento delle prassi e delle procedure necessarie per accedere ai servizi e alle prestazioni.	Registrazione del "Aiuto fornito"
Vedere riconosciuta l'urgenza della presa in carico	Individuare l'eventuale l'urgenza del bisogno e attivare prassi operative che permettano una tempestiva presa in carico da parte dei servizi competenti.	Registrazione della "Urgenza e delle iniziative prese in merito"
Se necessario, essere accompagnato nell'accesso	Se la persona viene valutata incapace di accedere alla risorsa richiesta, accompagnarla nel percorso di accesso per recuperare lo svantaggio, fornendo sicurezza e protezione.	Registrazione del "Accompagnamento e delle iniziative prese in merito"

LA SCHEDA DI SEGRETARIATO SOCIALE

Le informazioni ritenute necessarie per rappresentare il servizio di sSegretariato sociale sono state organizzate nella scheda che segue comprensiva delle istruzioni per la sua compilazione.

Sono definite le linee guida per identificare il cittadino parzialmente o completamente incapace ad usare le informazioni ricevute ed il grado di accompagnamento fornito.

COMPITI DI ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO DEL CITTADINO

La necessità dell'accompagnamento non è determinata solamente in base alle difficoltà del cittadino (temporanee o permanenti) ma anche tenendo conto delle risorse del suo sistema di relazione in applicazione del principio di sussidiarietà.

Hanno necessità di essere orientate e, se necessario, accompagnate le persone che non sono in grado di utilizzare l'informazione o l'orientamento ricevuto a causa di barriere:

- *culturali* ad esempio non capisce le regole ed i passaggi necessari che sono richiesti per accedere alla risorsa,
- *linguistiche* ad esempio non sa l'italiano o non sa spiegare la sua condizione,
- *logistiche* ad esempio non è disponibile nessun mezzo per contattare il servizio,
- *fisiche* ad esempio perché è impedito a causa di una disabilità temporanea o permanente,
- *psichiche* ad esempio non sa spiegare la sua condizione perché è confuso, incoerente, troppo implicato emozionalmente...

L'accompagnamento può essere di grado diverso, cioè concretizzarsi in:

- *una segnalazione telefonica o scritta*: vengono comunicati i dati anagrafici all'operatore dell'ufficio competente e fissato un appuntamento,
- *una presentazione all'operatore incaricato all'accesso*: viene inviata la fotocopia della scheda di Segretariato sociale con eventuali altre informazioni aggiuntive all'operatore dell'ufficio competente e fissato un appuntamento,
- *un affiancamento della persona nella prima fase dell'accesso*: il cittadino viene fisicamente accompagnato ed assistito nella fase della presentazione della domanda e di conoscenza dell'operatore dell'ufficio competente.

LA BANCA DATI

Ogni ambito deve approntare una banca dati delle risorse e delle opportunità del territorio di propria competenza prevedendo un sistema di aggiornamento che mantenga le informazioni esatte ed attuali.

Con l'apporto della Regione, la banca dati di ambito verrà collegata con altre banche dati delle risorse esistenti ed in primo luogo con quelle regionali per poter accedere alle delibere, alle leggi e regolamenti attuativi, alle direttive, agli ordini del giorno, e alle diverse Carte regionali, nazionali ed europee sui Diritti o su particolari tematiche che possano interessare le "fasce più deboli" dei cittadini (minori, anziani, donne, malati...).

LA SEDE E LA DOTAZIONE STRUMENTALE

La sede del segretariato sociale deve essere visibile, identificata e identificabile con il logo del servizio, di facile accesso, esente da barriere architettoniche e il più possibile adiacente agli altri servizi sociali e sociosanitari. Per gli ambiti con bassa densità di popolazione, devono essere previste più sedi, assicurando una presenza settimanale almeno di n ore possibilmente nella giornata di mercato.

L'ufficio dove si svolgono i colloqui deve garantire la riservatezza e un buon livello di accoglienza: l'ufficio pertanto deve essere "dedicato", non deve prevedere sportelli o banconi e prevedere una confortevole sala d'attesa.

La sede deve essere dotata di telefono con linea dedicata (con segreteria telefonica), fax ed email, personal computer per la banca dati, accesso ad internet per potersi collegare alle banche dati esistenti e facilitare il sistema di comunicazione soprattutto all'interno alla rete dei servizi.

L'assistente sociale che svolge l'attività in modo itinerante e con più sedi, deve essere dotato di telefono cellulare e di portatile.

L'OSSERVATORIO SOCIALE

Presso ogni ambito vanno rese operative anche le funzioni di l'Osservatorio sociale. Esso si basa sul trattamento delle informazioni raccolte nell'ambito delle attività del segretariato sociale. Sono uno strumento per capire come evolvono i bisogni (informativi e di altra natura) da un punto di vista qualitativo e quantitativo. Dalla documentazione professionale, è infatti possibile determinare quale è la natura della domanda che più frequentemente si presenta, la sua evoluzione nel tempo, la tipologia dei richiedenti, la sua evoluzione nel tempo, le modalità con le quali il servizio ricevente ha dato risposta alla domanda, di quale natura è stata, i tempi d'attesa.

L'altra funzione dell'Osservatorio si concretizza nella costituzione – e suo costante aggiornamento - della banca dati sul sistema d'offerta dell'ambito e sui servizi e le risorse, di qualunque natura esse siano, presenti nel territorio di competenza. Dando priorità ai servizi pubblici, ed in particolare al sistema d'offerta dei servizi sociali e sociosanitari, vengono assunte informazioni sul loro funzionamento, sulle prassi e le modalità d'accesso, sulla loro collocazione sul territorio, sui tempi di presa in carico, sull'eventuale presenza di liste d'attesa.

Il sistema delle informazioni così raccolte, oltre a costituire una mappatura sul sistema d'offerta utile al processo di programmazione ed organizzazione dei servizi, costituisce lo strumento privilegiato dell'Assistente sociale nel fornire al cittadino informazioni appropriate, complete ed aggiornate.

Eventuale ridefinizione della richiesta:	
Informazioni fornite dall'operatore:	
Tipologia richiesta:	<input type="checkbox"/> solo informativa codice richiesta __ __ (vedi legenda)
	<input type="checkbox"/> accesso al servizio codice servizio __ __ (vedi legenda)
Non si è in grado di fornire subito l'informazione:	Si rinvia ad appuntamento in data: __ __ / __ __ / __ __
	<input type="checkbox"/> telefonico <input type="checkbox"/> in ufficio
Materiale consegnato:	<input type="checkbox"/> moduli <input type="checkbox"/> depliant <input type="checkbox"/> altro _____
Orientamento fornito:	
Note:	
Osservazioni:	

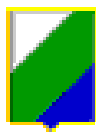
IN CASO DI ACCOMPAGNAMENTO

Cognome:		
Nome:		
Indirizzo:		
Telefono:		
Familiare o persona di riferimento:	Cognome:	
	Nome:	
	Indirizzo:	
	Telefono:	
Motivo:		
Azioni:		
Note:		
Osservazioni:		

INFORMAZIONI EMERSE DAL COLLOQUIO (da non richiedere direttamente)

Zona o indirizzo della residenza:	
Come è venuto a conoscenza del Servizio di Segretariato sociale?	
Si è già rivolto a questo Servizio?	
Altro:	
Tipo di gradimento espresso:	

Firma



Regione Abruzzo
Assessorato alle Politiche Sociali

Linee-Guida regionali per il servizio di Pronto intervento sociale

LINEE GUIDA REGIONALE PER IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Il Pronto Intervento Sociale, finalizzato a fronteggiare situazioni di emergenza riguardanti i bisogni di sopravvivenza di persone in grave difficoltà, è previsto dalla Legge Quadro 328/2000, ed è rivolto a tutte le aree di intervento sociale (famiglia, minori, anziani, immigrati, soggetti a dipendenze, disabili, senza fissa dimora, poveri, ecc.).

Nel Piano Sociale Regionale è stabilito che il Pronto intervento sociale vada attivato sull'intero territorio, in relazione alle esigenze presenti in ciascun Ambito.

Con la sperimentazione regionale attuata nel 2004-2005 è emerso che il servizio di Pronto Intervento Sociale è stato realizzato grazie ad un intenso coordinamento tra le quattro Province e tra gli Enti di Ambito Sociale.

Target coinvolto:

Alla luce della sperimentazione in atto, i target di riferimento prevalenti nella Regione Abruzzo sono molteplici e possono essere individuati, non esaustivamente ma prevalentemente, in: persone senza fissa dimora, minori abbandonati, situazioni di povertà estrema, immigrati, donne in difficoltà, con o senza minori a carico, soggetti sfrattati.

La maggioranza delle emergenze fronteggiate hanno riguardato l'area metropolitana costiera delle tre province Teramo, Pescara e Chieti e le risposte fornite sono state l'accoglienza notturna e la fornitura di pasti caldi per soggetti senza fissa dimora, in particolare, immigrati.

Molto presenti, sempre nella zona costiera, i problemi relativi all'immigrazione clandestina, allo sfruttamento della prostituzione femminile e minorile e quelli riguardanti la tossicodipendenza.

Nelle zone interne, il problema maggiormente sentito è stato quello concernente gli sfratti, i minori in stato di abbandono temporaneo o non accompagnati.

Gli anziani, che, inizialmente erano stati considerati come target prevalente nelle zone interne, non hanno necessitato di un servizio di pronto intervento, in considerazione dell'esistenza, sul territorio regionale, di una valida rete parentale di mutuo-aiuto e di buon vicinato.

In aggiunta alla rete parentale, il servizio regionale di contact center "Pronto Abruzzo Sociale", che effettua un'attività di monitoraggio sullo stato di salute degli anziani appartenenti agli Ambiti coinvolti, è riuscito ad affievolire il senso di solitudine e di isolamento sofferto da molti di essi.

Modalità:

Le modalità di attuazione del Pronto Intervento Sociale sperimentate portano ad individuare, come soluzione ottimale, quella di un *numero telefonico di riferimento*, pubblicizzato presso gli operatori sociali e sanitari che si occupano del Pronto Intervento e che sia operativo, soprattutto, nelle ore in cui gli Uffici preposti alle Politiche Sociali (Segretariati Sociali) non sono attivi.

Inoltre, nella zona costiera, un buon risultato è stato ottenuto con la presenza di unità di strada.

Il call center regionale è stato un utile strumento, che ha portato alla soluzione di alcuni casi segnalati direttamente dai cittadini.

Comunicazione:

E' importante curare la pubblicizzazione del servizio di Pronto intervento sociale da parte delle Province presso tutti i soggetti che potrebbero essere interessati alla segnalazione e al trattamento dei casi (Carabinieri, Caritas, Centri di Volontariato, Medici, ecc.).

Durata:

Il Pronto Intervento Sociale riguarda gli *effettivi casi di emergenza*, da distinguersi dalle situazioni di ordinaria urgenza. L'intervento deve, quindi, essere *tempestivo* ed *appropriato* e risolversi in un arco di tempo breve (dai cinque agli otto giorni, secondo quanto scaturito dalla sperimentazione).

E' importante stabilire, a priori, le modalità della presa in carico da parte dei Servizi Sociali territoriali, ove necessaria, prevedendo esplicitamente cosa accada al termine del periodo di trattamento dell'urgenza, anche quando si tratti di soggetti non residenti nel Comune in cui si è presentato il disagio.

Strumenti di attuazione:

E' necessario, per ciascuna Provincia, sulla base di quanto emerso dalla sperimentazione, quantificare i bisogni e le risorse necessari per fornire risposte appropriate ai casi che necessitano di un effettivo Pronto Intervento Sociale e stipulare, di conseguenza, convenzioni con strutture disponibili all'accoglienza per il periodo stabilito.

Laddove sono già presenti risposte organizzate di pronto intervento sociale, gli Ambiti territoriali concordano, con la Provincia di riferimento, le opportune modalità di collegamento, collaborazione e utilizzo della rete provinciale.

E' inoltre, opportuno, definire dei *Protocolli di Intesa tra le varie Province*, per una migliore razionalizzazione dei costi e un trattamento del caso più appropriato.

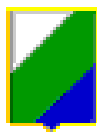
E' auspicabile attivare la più ampia collaborazione con il terzo settore, in particolare con le Associazioni di volontariato e con tutte le altre strutture che si occupano di situazioni di emergenza.

Costi:

Il Pronto Intervento Sociale è previsto, dalla Legge Quadro 328/2000, come un *Livello Essenziale* da garantire, obbligatoriamente, su tutto il territorio regionale.

La Provincia e la Regione potranno, secondo le disponibilità, contribuire al funzionamento del servizio.

Pagina bianca



Regione Abruzzo
Assessorato alle Politiche Sociali

Linee-Guida e schema di riferimento
della Carta per la cittadinanza sociale

LINEE-GUIDA SULLA CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE

LG.I. La *Carta per la Cittadinanza Sociale* è la *Carta dei servizi* del sistema locale dei servizi e degli interventi sociali offerti dall'ambito territoriale sociale e nasce da un patto di cittadinanza sociale fra istituzioni e comunità dei cittadini, tenendo conto di quanto previsto nel Piano di zona dei servizi sociali.

Le presenti Linee-Guida hanno lo scopo di regolare il processo di costruzione ed utilizzo della Carta, che gli Ambiti territoriali sociali devono seguire. La Carta per la cittadinanza sociale di ciascun ambito territoriale sociale rispetta lo Schema generale di riferimento allegato al piano sociale regionale.

LG.II. La Carta è strumento di partecipazione, di promozione dei diritti, di tutela per il cittadino, di garanzia di qualità, di comunicazione.

LG.III. La Carta per la Cittadinanza Sociale è promossa dai responsabili politici e tecnici dell'ambito territoriale sociale.

LG.IV. La Conferenza dei Sindaci, come individuata dal Piano Sociale Regionale per gli ambiti pluricomunali, ed il Sindaco per gli ambiti monocomunali promuovono lo sviluppo di politiche partecipate e sostengono il lavoro di consultazione e di dialogo con i cittadini nella fase di costruzione ed utilizzo della Carta.

La Conferenza dei Sindaci:

- a) garantisce la costruzione partecipata delle Carte per la cittadinanza sociale attraverso i Forum;
- b) fornisce gli strumenti e legittima attivamente il processo;
- c) nomina il Gruppo Guida previsto nelle presenti Linee-Guida e il Responsabile del Gruppo Guida;
- d) approva la Carta, assumendone gli impegni e traducendo gli accordi in operatività diffusa;
- e) promuove politiche attive di cittadinanza sociale.

LG.V. L'Ente di ambito sociale ha la responsabilità esecutiva della costruzione ed utilizzo della Carta per la Cittadinanza Sociale.

L'Ente di ambito sociale (EAS):

- a) mette a disposizione le risorse economiche, tecniche e logistiche per realizzare i processi partecipati di costruzione della Carta e del suo utilizzo;
- b) favorisce connessioni con i soggetti che lavorano nei servizi e che pianificano le politiche e ne raccordano l'operatività,
- c) divulga e pubblicizza in modo diffuso la Carta.

LG.VI. Il Gruppo Guida, nominato dalla Conferenza dei Sindaci, ha il compito di accompagnare il processo di costruzione della Carta, di indirizzarlo, di sostenerlo, di redigere la Carta. Ai componenti del Gruppo Guida è affidato il coordinamento dei Forum. Il Gruppo Guida, con la collaborazione dei Forum, cura il monitoraggio, la valutazione di efficacia e rispondenza e propone gli aggiornamenti periodici della Carta.

Il Gruppo Guida:

- a) elabora, implementa e supporta il Piano di lavoro per il processo di costruzione ed utilizzo della Carta;
- b) elabora la Mappa dei Servizi, delle Opportunità e delle Risorse del territorio, con il Centro Servizi per il Volontariato competente,

- c) conduce e facilita i Forum;
- d) redige il Patto che confluisce nella Carta e la Carta per la cittadinanza sociale;
- e) esprime una validazione tecnica della Carta.

LG.VII. Il Gruppo Guida è coordinato da un responsabile, formalmente incaricato dalla Conferenza dei sindaci, nello stesso atto di nomina del Gruppo. Il responsabile del Gruppo Guida è il responsabile della Carta per la cittadinanza sociale ed è il referente, con la Regione e i Centri Servizi per il Volontariato, per tutte le fasi della sua costruzione ed utilizzo.

LG.VIII. I Forum sono i luoghi della partecipazione consultiva con i cittadini, le organizzazioni rappresentative, le associazioni, le parti sociali, le altre istituzioni ed enti del territorio. Le modalità di funzionamento e di organizzazione sono decise dalla Conferenza dei Sindaci o dal Sindaco, secondo i principi generali di diritto di accesso, di informazione e partecipazione, indicati dalla Costituzione, dalla legge 241/90 e dalle disposizioni di cui al Tit. 1 del T.U.E.L. approvato con D.Lgs. n. 267/2000. Ai Forum compete la progettazione ed il riconoscimento del patto e della Carta per la cittadinanza sociale. I Forum sono convocati, almeno due volte, nella fase di costruzione della Carta: la prima per l'ascolto delle istanze dei cittadini che dovranno essere tenute in conto dal Gruppo Guida nella fase di stesura, la seconda per il riconoscimento della Carta da parte dei cittadini. I Forum sono, successivamente, riconvocati nella fase di utilizzo della Carta almeno una volta l'anno. I Forum sono i luoghi in cui si realizza, altresì, la valutazione partecipata indicata nel Piano sociale regionale.

LG.IX. La Carta ha una durata triennale, che di norma coincide con il triennio di vigenza del Piano di Zona dei Servizi Sociali. La Carta viene revisionata annualmente. L'Ente di Ambito Sociale assicura la comunicazione e promozione della Carta, l'ascolto continuo del cittadino, la valutazione partecipata dei risultati raggiunti e la revisione del documento, la tenuta dei reclami e delle proposte.

SCHEMA GENERALE DI RIFERIMENTO DELLA CARTA PER CITTADINANZA SOCIALE

SEZIONE 1: IL PATTO DI CITTADINANZA SOCIALE

Struttura della sezione

1.1. Introduzione

1.2. La Mission dell'Ambito Sociale

1.3. I Principi fondamentali del sistema dell'Ambito Sociale

1.4. Gli Obiettivi per il triennio condivisi con i cittadini

Funzioni principali:

- partecipazione;
- promozione dei diritti.

Cosa deve contenere:

- le condizioni per un patto di cittadinanza sociale a livello locale;
- le modalità di partecipazione dei cittadini.

La Sezione 1 riporta per esteso il patto di cittadinanza sociale che nasce dagli incontri tra Gruppo Guida (in rappresentanza dell'Ente di Ambito Sociale) e i Forum generali e tematici (in rappresentanza dei cittadini).

SEZIONE 2: INFORMAZIONE SUI SERVIZI FORNITI E SULLE RISORSE ISTITUZIONALI E SOCIALI

Struttura della sezione

2.1. Il Sistema Integrato dei Servizi e degli Interventi Sociali

2.2. Mappa dei Servizi, delle Risorse e delle Opportunità dell'Ambito e dei Livelli essenziali di assistenza sociale (LIVEAS)

2.3. Organizzazione dell'Ambito Sociale

2.4. Il Terzo Settore nel territorio

In Appendice: Schede descrittive dei Servizi erogati da altri Enti e delle relative modalità di accesso

Funzione principale:

- comunicazione.

Cosa deve contenere:

- i percorsi e le opportunità sociali disponibili;
- i livelli essenziali di assistenza sociale;
- la mappa delle risorse istituzionali e sociali.

La Sezione 2 costituisce una vera e propria "Guida ai Servizi" progettati, gestiti e controllati dall'Ambito, e ricompresi nel Piano di Zona; tali servizi, che compongono il sistema locale di offerta, sono elencati e descritti in apposite schede, che descrivono i requisiti richiesti per la loro fruizione e le relative modalità di accesso. Per maggiore completezza, è possibile inserire un'Appendice della Sezione 2, che riporti anche la mappa completa degli altri

Servizi disponibili nel territorio dell'Ambito, gestiti da Enti o Istituzioni diverse (Comuni, Az. USL, ecc.) e non compresi nel Piano di zona. Tra i servizi particolare vanno contraddistinti i Livelli essenziali di assistenza sociale (LIVEAS). Altro compito della Sezione 2 è quello di illustrare le risorse istituzionali e sociali dell'Ambito (struttura organizzativa dell'Ambito Sociale, Terzo Settore presente sul territorio).

SEZIONE 3: STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Struttura della sezione

- 3.1. Premessa sulla garanzia di qualità dei servizi offerti dal sistema locale**
- 3.2. Definizioni generali sui fattori di qualità, sui programmi e gli impegni**
- 3.3. Fattori di Qualità del Sistema Locale dei Servizi e degli Interventi sociali**
- 3.4. Indicatori e Standard di Qualità validi per il Sistema generale di erogazione**
- 3.5. Impegni e Programmi per il miglioramento della qualità del sistema di offerta**

Funzione principale:

- garanzia della qualità;
- comunicazione.

Cosa deve contenere:

- gli standard di qualità da rispettare;
- gli impegni e i programmi di miglioramento.
-

La Sezione 3 della Carta traduce gli obiettivi triennali fissati nel patto (altrimenti definibili "Fattori di Qualità") in indicatori cui associare valori che, a seconda del caso, prenderanno il nome di "Standard", "Impegni" o "Programmi".

La Carta li elenca in modo esplicito, trasparente e puntuale, per consentirne il controllo da parte sia dei destinatari che degli erogatori dei servizi, anche a tutela di comportamenti che neghino o limitino la fruibilità dei servizi. Gli Standard di qualità e gli Impegni fissati nella Sezione 3, devono essere definiti a livello di Sistema locale dei servizi e degli interventi sociali, in relazione ai bisogni ed alle priorità della popolazione, e sono concordati con i soggetti e gli operatori coinvolti e con i cittadini utenti durante gli incontri dei Forum.

I suddetti standard di qualità sono diversi da quelli, relativi ai singoli servizi, che danno luogo ad autorizzazione e/o accreditamento, definiti dalla Regione ai sensi della legge 328/2000.

SEZIONE 4: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Struttura della sezione

- 4.1. Segnalazioni e Reclami**
- 4.2. Valutazione della Soddisfazione dei Cittadini-Utenti**
- 4.3. Sanzioni e regole da rispettare nel caso di mancato raggiungimento degli standard**

Funzione principale:

- tutela;
- promozione dei diritti;
- comunicazione.

Cosa deve contenere:

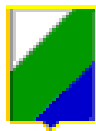
- le forme di tutela dei diritti, in particolare dei soggetti deboli
- le regole da applicare in caso di mancato rispetto degli standard

La Carta introduce, nella Sezione 4, alcuni strumenti di comunicazione a disposizione del cittadino per trasmettere le proprie valutazioni sulla qualità dei servizi e segnalare i problemi riscontrati e/o i bisogni non soddisfatti.

La Carta stabilisce un insieme di meccanismi di verifica degli impegni assunti e di valutazione dell'efficacia dei servizi erogati attraverso la misura della soddisfazione dei cittadini-utenti.

La Carta prevede, quale strumento di tutela contro diritti negati o bisogni insoddisfatti, la possibilità di inoltrare segnalazioni e reclami, che l'Ambito si impegna ad analizzare con attenzione ed a cui fornirà risposta scritta.

La valutazione che nasce dalla lettura di tutti i dati rilevati dovrà essere gestita in modo partecipato.



Regione Abruzzo

Assessorato alle Politiche Sociali

Disposizioni e modulistica per la rendicontazione delle spese per i Piani di zona

DISPOSIZIONI PER LA REDAZIONE DEL RENDICONTO DEL PIANO DI ZONA

Contributi da rendicontare

Il rendiconto di ciascuna annualità del piano di zona si riferisce, esclusivamente, alle spese impegnate dall'Ente di Ambito Sociale per l'attuazione del piano di zona presentato alla Regione e ritenuto compatibile dalla Giunta Regionale con le finalità del Piano Sociale Regionale.

In particolare, devono essere rendicontati i contributi specificamente assegnati dalla Regione e provenienti dal Fondo Nazionale per le Politiche Sociali (quote B1 e B2) e dal Fondo Sociale Regionale (quota A2).

Dal rendiconto deve emergere la quota obbligatoria a carico dei Comuni che, complessivamente, deve essere pari almeno al 20% della somma impegnata per la realizzazione del piano di zona (al netto di altre eventuali risorse utilizzate per l'attuazione del piano ivi comprese le risorse dell'Ente di Ambito Sociale, altre risorse regionali, statali o comunitarie, risorse provenienti da altri Organismi pubblici e privati).

Contenuto del provvedimento di approvazione del rendiconto

Il provvedimento di approvazione del rendiconto deve:

1. *approvare l'allegato rendiconto delle spese per servizi ed interventi socio assistenziali attuati con il PDZ per l'anno 20__;*
2. *dare atto che:*
 - a) *le risultanze contabili riportate nel rendiconto sono desunte dal conto di bilancio dell'ente;*
 - b) *le spese liquidate, descritte nel rendiconto medesimo, si riferiscono esclusivamente a impegni assunti nell'esercizio finanziario 20__;*
 - c) *le spese indicate non sono assistite da altre entrate oltre quelle riportate nell'apposito quadro "2" del rendiconto;*
 - d) *è stata verificata la corretta applicazione dei contratti collettivi di lavoro e delle norme di previdenza e assistenza;*
 - e) *non sono state rendicontate le spese sostenute per il funzionamento degli enti strumentali sociali;*
 - f) *(se ricorre) la parte di Fondo Nazionale per le Politiche Sociali e/o di Fondo Sociale Regionale non rendicontata, è stata restituita alla Regione Abruzzo nell'importo di Euro _____;*
3. *(se ricorre) impegnare l'ente a dare formale comunicazione alla Regione dell'eventuale mancato pagamento - in tutto o in parte - dei residui risultanti dal rendiconto, con*

conseguente restituzione della corrispondente parte di Fondo Nazionale per le Politiche Sociali e/o di Fondo Sociale Regionale assegnata e non giustificata.

Allegati al provvedimento di approvazione del rendiconto

Costituiscono parte integrante del provvedimento di approvazione del rendiconto:

- *rendiconto – modello B (redatto esclusivamente sullo schema allegato);*
- *relazione descrittiva di tutti gli interventi attuati in relazione a quelli programmati nel piano di zona approvato (redatta sulla base dello schema allegato);*
- *descrizione del fondo sociale di zona (redatto sulla base dello schema allegato);*
- *verbale di approvazione del rendiconto, della relazione e della dotazione del fondo sociale di zona da parte della Conferenza dei Sindaci (in caso di ambiti formati da più Comuni);*
- *(se ricorre) verbale della Conferenza dei Sindaci relativo ad eventuali rimodulazioni del piano finanziario, effettuate in corso di esercizio;*
- *(se ricorre) copia della ricevuta di versamento relativo alla restituzione di contributi assegnati e non utilizzati;*

Modalità di recupero dei contributi assegnati e non rendicontati

I contributi assegnati e non rendicontati alla Regione sono soggetti a compensazione sull'analogo contributo che sarà concesso nell'anno successivo a quello di presentazione della rendicontazione medesima.

Tale procedura è utilizzata anche in caso di presenza di spese non ammissibili a rendiconto e che comportino una restituzione di parte del contributo erogato, rilevate a seguito dell'istruttoria regionale della rendicontazioni trasmessa.

L'Ente di Ambito Sociale ha, tuttavia, facoltà di evitare la compensazione provvedendo alla restituzione immediata alla Regione dei contributi assegnati e non utilizzati, mediante versamento della somma da restituire al sottoindicato CCP:

REGIONE ABRUZZO – Servizio Tesoreria – L'AQUILA – CCP n. 208678

Modalità di presentazione del rendiconto

Il provvedimento di approvazione del rendiconto, corredato di tutti gli allegati, deve essere adottato dal competente organo dell'Ente di Ambito Sociale e trasmesso, in originale o in copia conforme all'originale, alla Giunta Regionale – Direzione “Qualità della Vita” – Servizio Programmazione Politiche Sociali – Via Rieti, 45 – PESCARA, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.

*Il modello B deve essere trasmesso anche in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica:
pianosociale@regione.abruzzo.it*

Sanzioni previste in caso di mancata presentazione del rendiconto o di mancato utilizzo in tutto o in parte del contributo assegnato

La mancata presentazione della rendicontazione sospende, nell'anno successivo a quello di presentazione, l'assegnazione dei contributi previsti dal Piano Sociale Regionale per la realizzazione dei piani di zona.

Gli Enti di Ambito Sociale che non utilizzano completamente i contributi assegnati non possono presentare, nell'anno successivo a quello dell'avvenuta restituzione e/o compensazione, i progetti obiettivo annualmente previsti dalle azioni di piano per l'innovazione.

Del mancato o incompleto utilizzo da parte degli Enti di Ambito Sociale dei contributi assegnati per il piano di zona sarà data formale notizia sul Bollettino Ufficiale della Regione Abruzzo, sia in caso di restituzione dei contributi non utilizzati che in caso di compensazione.

SCHEMA DI RELAZIONE DESCRITTIVA

(parte integrante del provvedimento di approvazione)

Ambito Sociale Territoriale _____

Ente di Ambito Sociale _____

Anno di riferimento del rendiconto: _____

➤ **Riepilogo delle somme rendicontate:**

⇒ Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS) B1 <i>(piano di zona)</i>	€.....
⇒ Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS) B2 <i>(gestione associata)</i>	€
⇒ Fondo Sociale Regionale (FSR) – A.2 <i>"Area integrazione ed inclusione sociale"</i>	€
⇒ Fondo Sociale Regionale (FSR) – A.1) - <u>eventuale</u> <i>(se trasferita dai Comuni dell'ambito)</i>	€
⇒ Risorse proprie dei Comuni <i>(totali trasferimenti in relazione alle quote B1 – A2 ed, <u>eventualmente</u>, A1)</i>	€
⇒ Altre risorse	€

SPESA TOTALE	€

➤ **Descrizione servizi e attività:**

Breve sintesi dei servizi ed interventi attuati, da esporre secondo la classificazione seguente:

- **Livelli essenziali generali**
- **Area Infanzia, adolescenti, giovani e famiglia**
- **Area integrazione ed inclusione sociale**
- **Area persone anziane**
- **Area disabilità**
- **Gestione del piano**

Per ciascun servizio indicare e descrivere le azioni realizzate, con riferimento alle schede descrittive inserite nella Sezione IV "Aree prioritarie di bisogno e servizi" e delle azioni programmate alla Sezione V "Gestione del Piano" relative piano di zona approvato

➤ **Descrizione delle modalità di gestione delle attività:**

Breve sintesi delle modalità di gestione delle attività.

Precisare, inoltre, se si è fatto ricorso alla possibilità, contemplata dal Piano Sociale regionale, di affidare ad un Comune o altro Ente Pubblico presente nell'ambito territoriale, le funzioni specifiche di coordinamento ed attuazione dei servizi e azioni previsti da una specifica area di b sogno per l'intero territorio dell'ambito sociale.

➤ **Valutazione complessiva delle attività svolte**

Esporre in modo sintetico ed esprimere un giudizio descrittivo dei servizi ed interventi attuati con il PDZ.

Riportare le motivazioni che non hanno, eventualmente, consentito la realizzazione di attività previste nelle azioni del PDZ.

Descrivere i motivi delle eventuali variazioni finanziarie (assestamenti, tra le varie azioni, fermo restando l'importo totale del PDZ).

....., li.....

(bollo dell'ente)

IL RESPONSABILE
DEI SERVIZI SOCIALI

(firma)

SCHEMA DI DESCRIZIONE DEL FONDO SOCIALE DI ZONA

(parte integrante del provvedimento di approvazione)

Ambito Sociale Territoriale _____ **Ente di Ambito Sociale** _____ **Anno di riferimento del fondo sociale di zona:** _____

Risorse	Importo del contributo/finanziamento (in euro)	Finalità del contributo/finanziamento	Estremi provvedimento di assegnazione
1. Regione			
- FSR - quota A2			
-			
2. Stato			
- FNPS - quota B1			
- FNPS - quota B2			
-			
3. Azienda USL			
- Integrazione socio-sanitaria			
-			
4. Comunità Europea			
-			
5. Comuni dell'ambito			
- quota di cofinanziamento FSR quota A2			
- quota di cofinanziamento FNPS quota B2			
-			
6. Provincia			
-			
7. Comunità Montana			
-			
8. Unione di Comuni			
-			
9. Utenti dei servizi			
-			
10. Altre Entrate			
- specificare			
TOTALE	0,00		

....., lì.....

(bollo dell'ente)

IL RESPONSABILE
DEI SERVIZI FINANZIARI
(firma)

IL RESPONSABILE
DEI SERVIZI SOCIALI
(firma)

Ambito Sociale Territoriale
 Ente d'Ambito Sociale
 Anno



SCHEMA DI RENDICONTO - MODELLO B

(parte integrante del provvedimento di approvazione)

QUADRO 1 - SPESE IMPEGNATE P.D.Z. 2									
Aree prioritarie di bisogno e servizi	Servizio/Attività rientrante fra i LIVEAS	Modalità di gestione (*)	Utenti destinatari (*)	Previsione di spesa del piano di di zona approvato	Previsione di spesa rideterminata a seguito di rimodulazione	Spesa impegnata al 31 dicembre	Spesa liquidata al 31 dicembre	Residui da liquidare (l - m)	Note
a	b	c	d	e	f	g	h	l	m
Livelli essenziali generali									
Servizio di segretariato sociale	si								
Servizio sociale professionale	si								
Servizio di Pronto Intervento Sociale	si								
Area Infanzia, adolescenti, giovani, famiglia									
Servizio.....									
Servizio.....									
Area persone anziane									
Servizio.....									
Servizio.....									
Area Disabilità									
Servizio.....									
Servizio.....									
Gestione del Piano									
Servizio.....									
Servizio.....									
TOTALE 1				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Quota per Gestione associata									
Ufficio di piano									
TOTALE 2				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Area integrazione e inclusione sociale									
Servizio.....									
Servizio.....									
Servizio.....									
TOTALE 3				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
TOTALE GENERALE (Totale 1 + Totale 2 + Totale 3)				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

(*) - utilizzare la classificazione approvata con DGR n. 6 del 9.1.2004 e pubblicata sul BURA n. 10 speciale del 28.1.2004

QUADRO 2 - ENTRATE ACCERTATE P.D.Z. 2									
Ente di Ambito Sociale	FNPS (quota B1)	Cofinanziamento FNPS (quota B1)	FNPS (quota B2)	FSR (quota A2)	Cofinanziamento FSR (quota A2)	FSR (quota A1)	Cofinanziamento FSR (quota A1)	Altre Entrate Finalizzate	Note
o	p	q	s	u	v	z	x		x
Ente di Ambito Sociale		-----			-----	-----	-----	-----	
Comuni dell'Ambito		-----			-----	-----	-----	-----	
Comune di.....		-----			-----	-----	-----	-----	
Comune di.....		-----			-----	-----	-----	-----	
.....		-----			-----	-----	-----	-----	
TOTALE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
TOTALE GENERALE									0,00

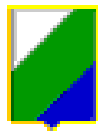
IL RESPONSABILE
 DEL SERVIZIO FINANZIARIO

Firma

(bollo dell'Ente)

IL RESPONSABILE
 DEL SERVIZIO SOCIALE

Firma



Regione Abruzzo

Assessorato alle Politiche Sociali

Disposizioni e modulistica per la rendicontazione delle
spese per servizi ed interventi generali attuati dai Comuni
con i benefici del Fondo sociale regionale

DISPOSIZIONI PER LA REDAZIONE DEL RENDICONTO

Contributi da rendicontare

Il rendiconto si riferisce alle spese impegnate dai Comuni per l'attuazione di interventi generali sostenute dai contributi specificamente assegnati, annualmente, dalla Regione e provenienti dal Fondo Sociale Regionale (quota A1).

Dal rendiconto deve emergere la quota obbligatoria a carico di ciascun Comune, che deve essere pari almeno al 20% della somma impegnata per la realizzazione degli interventi generali (calcolata al netto di altre eventuali risorse utilizzate, ivi comprese le risorse dell'Ente di Ambito Sociale, altre risorse regionali, statali o comunitarie, risorse provenienti da altri Organismi pubblici e privati).

Il rendiconto deve essere predisposto e presentato anche nel caso in cui il contributo regionale sia stato trasferito, in tutto o in parte, all'Ente di Ambito Sociale per l'attuazione del piano di zona: in tale caso, il riconoscimento della somma trasferita è subordinato alla presenza del medesimo importo nel rendiconto del piano di zona, presentato dall'Ente di Ambito Sociale.

Modalità di utilizzo del contributo regionale

I Comuni utilizzano le somme assegnate per interventi e servizi nel rispetto delle indicazioni che saranno fornite dalla Giunta Regionale, con specifico atto applicativo, in attuazione dell'azione di piano: "qualificazione degli interventi sociali".

Fino all'emanazione di tale atto applicativo, il contributo deve essere utilizzato dai Comuni, con vincolo di destinazione, per l'attuazione di interventi generali previsti dalla legge quadro 328/2000 e per l'erogazione di servizi ed interventi sociali ai sensi dell'art. 128 del D. Lgs. N. 112/1997, con la raccomandazione di evitare duplicazioni dei servizi già programmati nei piani di zona per gli ambiti di appartenenza.

I Comuni potranno, altresì, destinare all'attuazione del piano di zona, in tutto o in parte, il contributo proveniente dal Fondo Sociale Regionale, opportunamente integrato con la quota prevista a carico del Comune (pari almeno al 20% della somma complessivamente trasferita all'Ente di Ambito Sociale). Tale, eventuale, trasferimento, non sostituisce, in alcun modo, l'obbligo di partecipazione alle spese di attuazione del piano di zona, assunto da ciascun Comune in sede di sottoscrizione dell'accordo di programma per l'adozione del piano di zona dell'ambito di riferimento.

Contenuto del provvedimento di approvazione del rendiconto

Il provvedimento di approvazione del rendiconto deve:

1. *approvare l'allegato rendiconto delle spese per servizi ed interventi generali attuati con il beneficio del Fondo Sociale Regionale per l'anno 20__;*
2. *dare atto che:*
 - a) *le risultanze contabili riportate nel rendiconto sono desunte dal conto di bilancio dell'ente;*
 - b) *le spese liquidate, descritte nel rendiconto medesimo, si riferiscono esclusivamente a impegni assunti nell'esercizio finanziario 20__;*
 - c) *le spese indicate non sono assistite da altre entrate oltre quelle riportate nell'apposito quadro "2" del rendiconto;*
 - d) *è stata verificata la corretta applicazione dei contratti collettivi di lavoro e delle norme di previdenza e assistenza;*
 - e) *non sono state rendicontate le spese sostenute per il funzionamento degli enti strumentali sociali;*
 - f) *(se ricorre) la parte di Fondo Sociale Regionale non rendicontata, è stata restituita alla Regione Abruzzo nell'importo di Euro _____;*
3. *(se ricorre) impegnare l'ente a dare formale comunicazione alla Regione dell'eventuale mancato pagamento - in tutto o in parte - dei residui risultanti dal rendiconto, con conseguente restituzione della corrispondente parte di fondo sociale regionale assegnata e non giustificata.*

Allegati al provvedimento di approvazione del rendiconto

Costituiscono parte integrante del provvedimento di approvazione del rendiconto:

- *rendiconto - modello A (redatto esclusivamente sullo schema allegato);*
- *relazione descrittiva di tutti gli interventi attuati descritti nel modello A (redatta sulla base dello schema allegato);*
- *(se ricorre) copia della ricevuta di versamento relativo alla restituzione di contributi assegnati e non utilizzati.*

Modalità di recupero dei contributi assegnati e non rendicontati

I contributi assegnati e non rendicontati alla Regione sono soggetti a compensazione sull'analogo contributo che sarà concesso nell'anno successivo a quello di presentazione della rendicontazione medesima.

Tale procedura è utilizzata anche in caso di presenza di spese non ammissibili a rendiconto e che comportino una restituzione di parte del contributo erogato, rilevate a seguito dell'istruttoria regionale della rendicontazioni trasmessa.

Il Comune ha, tuttavia, facoltà di evitare la compensazione provvedendo alla restituzione immediata alla Regione dei contributi assegnati e non utilizzati, mediante versamento della somma da restituire al sottoindicato CCP:

REGIONE ABRUZZO – Servizio Tesoreria – L'AQUILA – CCP n. 208678

Modalità di presentazione del rendiconto

Il provvedimento di approvazione del rendiconto, corredato del Modello A e della relazione descrittiva, deve essere adottato dal competente organo del Comune e trasmesso, in originale o in copia conforme all'originale, alla Giunta Regionale – Direzione “Qualità della Vita” – Servizio Programmazione Politiche Sociali – Via Rieti, 45 – PESCARA, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.

Sanzioni previste in caso di mancata presentazione del rendiconto o di mancato utilizzo in tutto o in parte del contributo assegnato

I Comuni che non utilizzano completamente i contributi assegnati non possono presentare, nell'anno successivo a quello dell'avvenuta restituzione e/o compensazione, i progetti obiettivo annualmente previsti dalle azioni di piano per l'innovazione.

Del mancato o incompleto utilizzo da parte dei Comuni dei contributi assegnati per “interventi generali” sarà data formale notizia sul Bollettino Ufficiale della Regione Abruzzo, sia in caso di restituzione dei contributi non utilizzati che in caso di compensazione.

Indicazioni per la compilazione del Modello A

Quadro 1 – Spese Impegnate

Gli importi, espressi in euro, vanno arrotondati, con indicazione di due zero dopo la virgola.

Non va inserita, nel rendiconto, la quota obbligatoria di partecipazione alle spese di attuazione del piano di zona, trasferita all'Ente di Ambito Sociale a seguito dell'impegno, assunto da ciascun Comune, in sede di sottoscrizione dell'accordo di programma, per l'adozione del piano di zona dell'ambito di riferimento.

I codici relativi alle attività e agli utenti destinatari, nonché la denominazione dei servizi/interventi sono descritti nella "Legenda servizi e interventi sociali – classificazioni" approvata dalla Giunta Regionale con DGR n. 6 del 9.1.2004 e pubblicata sul BURA n. 10 speciale del 28 gennaio 2004.

In caso di destinazione, di tutto o di parte, del contributo proveniente dal Fondo Sociale Regionale (opportunamente integrato con la quota prevista a carico del Comune) all'Ente di Ambito Sociale per l'attuazione del Piano di Zona, nella colonna "a" e "c" non va inserito alcun codice, mentre nella colonna "b" va inserita la dicitura "Piano di Zona".

Quadro 2 – Entrate accertate

La quota del contributo proveniente dal Fondo Sociale Regionale da inserire nella colonna "i", primo rigo, si riferisce all'importo assegnato dalla Regione a ciascun Comune.

Per le "altre entrate finalizzate" si intendono le risorse, utilizzate per l'attuazione dei servizi ed interventi descritti nel quadro 1 – Spese Impegnate –, in aggiunta a quelle già indicate, provenienti dal Fondo Sociale Regionale – quota A1 – e dalle risorse proprie del Comune.

E' obbligatorio specificare, nella colonna "Note", la provenienza e la specifica destinazione delle somme relative alle altre entrate finalizzate.



SCHEMA DELLA RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO AL RENDICONTO

(parte integrante del provvedimento di approvazione)

Comune di _____ Prov. _____ – Ambito Sociale Territoriale _____

➤ **Anno di riferimento del rendiconto:** _____

➤ **Descrizione servizi e attività:**

La relazione consiste in una sintetica descrizione di TUTTI i servizi ed interventi (ad eccezione di quelli riferiti a trasferimenti all'Ente di Ambito Sociale per l'attuazione del Piano di Zona), esposti nel quadro "1 - Spese Impegnate" del rendiconto, con indicazione, per ciascuno di essi, delle azioni realizzate, delle modalità di svolgimento, del tipo di gestione e del personale utilizzato.

➤ **Valutazione complessiva delle attività svolte**

Esporre in modo sintetico ed esprimere un giudizio descrittivo dei servizi ed interventi attuati con il FSR.

....., li.....

IL RESPONSABILE
DEI SERVIZI SOCIALI
(nome e cognome per esteso)

(bollo dell'ente)

FIRMA_____

Comune di _____
 Provincia di _____
 Ambito Sociale Territoriale _____
 Anno _____



SCHEMA DI RENDICONTO - MODELLO A
 (parte integrante del provvedimento di approvazione)

QUADRO 1 - SPESE IMPEGNATE

<i>Codice attività</i>	<i>Servizi e interventi effettuati in forma diretta dal Comune (descrizione)</i>	<i>Codice utenti destinatari</i>	<i>Spesa impegnata al 31.dicembre</i>	<i>Spesa liquidata al 31 dicembre</i>	<i>Residui da liquidare (d - e)</i>	<i>Note</i>
a	b	c	d	e	f	g
Totali			0,00	0,00	0,00	

QUADRO 2 - ENTRATE ACCERTATE

<i>Fonti di finanziamento</i>	<i>Entrata accertata</i>	<i>Note</i>
h	i	l
<i>Fondo sociale regionale (FSR-Quota A.1)</i>		
<i>Totale risorse proprie del comune per cofinanziare FSR</i>		
<i>Altre entrate finalizzate (specificare nelle 'note')</i>		
Totale	0,00	

DATA _____, li _____

IL RESPONSABILE
DEI SERVIZI SOCIALI

(nome e cognome per esteso) _____

FIRMA

IL RESPONSABILE
DEL SERVIZIO FINANZIARIO

(nome e cognome per esteso) _____

FIRMA

BOLLO DELL'ENTE

.....