



# Carta dei Servizi

Settore Servizi alla Comunità

**CARTA DEI SERVIZI**

SETTORE SERVIZI ALLA COMUNITÀ  
Unione della Romagna Faentina

*Pubblicazione a cura di*  
Settore Servizi alla Comunità

*Progetto grafico e impaginazione a cura di*  
Ufficio Comunicazione Istituzionale

*Anno di pubblicazione*  
Dicembre 2021

*Dirigente del Settore Servizi alla Comunità*  
Dott.ssa Antonella Caranese  
[antonella.caranese@romagnafaentina.it](mailto:antonella.caranese@romagnafaentina.it)

*Sede del Settore Servizi alla Comunità*  
Via San Giovanni Bosco, 1, 48018 Faenza (RA)  
Tel. + 39 0546 691800  
PEC: [pec@cert.romagnafaentina.it](mailto:pec@cert.romagnafaentina.it)  
[www.romagnafaentina.it](http://www.romagnafaentina.it)

*La presente Carta dei Servizi ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.*

# SOMMARIO

<b>CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>8</b>
<i>Principi Fondamentali</i> .....	8
<i>Principi aggiuntivi, specifici del servizio sociale</i> .....	9
<i>Premessa sul Quadro Nazionale dei Servizi Sociali</i> .....	10
<i>Integrazione socio-sanitaria</i> .....	10
<i>La programmazione</i> .....	11
<i>Il diritto all'informazione per l'accesso alle prestazioni</i> .....	11
<i>L'organizzazione dei servizi</i> .....	11
A) Servizio Minori e Famiglia.....	12
B) Servizio Anziani, Adulti e Disabili.....	13
C) Servizio Ufficio di Piano e Casa.....	13
<i>Sede dei servizi: dove si rivolge il cittadino?</i> .....	14
Organizzazione dell'accoglienza.....	14
Finalità e funzioni del segretariato sociale.....	14
<i>Destinatari dei Servizi Sociali</i> .....	15
<b>GUIDA AI SERVIZI .....</b>	<b>16</b>
<i>Assistenza economica</i> .....	17
1. Interventi su domanda diretta del cittadino.....	17
2. Interventi su attivazione d'ufficio.....	17
<i>Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)</i> .....	18
<i>Accesso ai contributi economici</i> .....	19
<i>Tirocini Lavorativi</i> .....	19
<i>Progetti di Inclusione Sociale</i> .....	20
<i>Servizi a Domanda Individuale</i> .....	20
A) Esenzione ticket sanitario per indigenza.....	20
<i>Misure Economiche Regionali e Nazionali</i> .....	21
B) Individuazione dei beneficiari della misura "Erogazione gratuita dei farmaci in fascia C".....	21
C) Assegno di maternità.....	21
D) Assegno Famiglie Numerose (ANF).....	22
E) Contributi per l'acquisto o l'adattamento di un autoveicolo privato - L.R. 29/97 art. 9.....	24
F) Contributi per l'acquisto di ausili e attrezzature per la casa - L.R. 29/97 art. 10.....	24
G) tariffe agevolate di abbonamento annuale di trasporto a favore di categorie sociali.....	25

H) Bonus energia elettrica per disagio fisico .....	26
<b>GUIDA AL SETTORE SERVIZI ALLA COMUNITA' .....</b>	<b>27</b>
<b>Servizio Minori e Famiglia .....</b>	<b>28</b>
<i>Centro per le Famiglie</i> .....	31
I servizi al Centro per le Famiglie .....	31
<i>Servizio Civile Universale</i> .....	34
<i>Informagiovani dell'URF</i> .....	34
<i>Progetto Minori Stranieri Non Accompagnati (SAI-MSNA): Piazza Dante</i> .....	36
<i>Lavori in Unione</i> .....	37
<i>Casa della Musica</i> .....	37
<i>Contrasto alla violenza e alla discriminazione di genere</i> .....	38
<i>Mediazione linguistica e culturale; facilitazione linguistica</i> .....	40
<i>Centri di Aggregazione Giovanili e Gruppi Educativi di Sostegno</i> .....	41
<i>Centri educativi pomeridiani</i> .....	44
<i>Progetto "tutor" e attività in piccolo gruppo</i> .....	47
<i>Educativa territoriale</i> .....	48
<i>Azioni di rete a contrasto alla dispersione scolastica</i> .....	49
<i>Educativa di strada</i> .....	49
<b>Servizio anziani, adulti e disabili .....</b>	<b>51</b>
<i>Servizi di bassa soglia e di prima accoglienza</i> .....	53
Assistenza domiciliare .....	53
Pasti a domicilio .....	55
Integrazione rette strutture per anziani non autosufficienti .....	55
<i>Servizi in favore dei soggetti disabili o ad alta complessità</i> .....	57
Contributi per la mobilità casa-lavoro per lavoratori disabili .....	57
Servizio di trasporto collettivo disabili .....	58
Servizio di trasporto individuale disabili .....	58
Attività di pratica del nuoto e motoria a favore di disabili .....	58
Inserimenti protetti per disabili .....	59
Inserimenti protetti per situazioni ad elevata complessità .....	59
<i>Servizi e progetti dedicati alle persone adulte con disabilità</i> .....	60
Centro socio-riabilitativo diurno .....	60
Centro socio-occupazionale .....	61

Progetti temporanei .....	61
Nuove domiciliarità .....	61
Interventi residenziali.....	62
Centro socio-riabilitativo residenziale.....	62
<i>I servizi agli anziani.....</i>	<i>62</i>
Home Care Premium.....	62
Assegno di cura.....	63
Centro diurno .....	63
Servizi residenziali.....	64
<i>Supporto ai caregiver.....</i>	<i>65</i>
<i>Amministratore di sostegno.....</i>	<i>66</i>
<i>Programma di supporto alla popolazione immigrata.....</i>	<i>67</i>
Servizio Centro Servizi per Stranieri.....	67
<b>Servizio Ufficio di Piano e Casa.....</b>	<b>68</b>
<i>La Pianificazione Sociale e Sanitaria.....</i>	<i>70</i>
<i>Piano di zona distrettuale per la salute e il benessere sociale.....</i>	<i>71</i>
<i>Accreditamento dei servizi socio-sanitari.....</i>	<i>72</i>
Rilascio del provvedimento di accreditamento e responsabile del procedimento.....	72
<i>Autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani.....</i>	<i>73</i>
<i>Reddito di cittadinanza e i progetti utili per la collettività.....</i>	<i>74</i>
Integrazione al reddito .....	74
Patti per il lavoro e patto per l'inclusione sociale .....	74
Percorsi personalizzati.....	74
Per chi ha compiuto 67 anni.....	77
Progetti Utili per la Collettività (PUC).....	77
<i>La legge regionale n. 14/2015.....</i>	<i>78</i>
<i>L'ufficio casa.....</i>	<i>79</i>
Domanda di assegnazione di alloggio ERP .....	79
Domanda di cambio alloggio ERP .....	83
Domanda di buono affitto .....	84
<b>ACCESSO AGLI ATTI E AI DOCUMENTI .....</b>	<b>86</b>
<i>Gli obiettivi di qualità perseguiti dal Settore.....</i>	<i>86</i>
Monitoraggio degli obiettivi tramite la rilevazione della qualità percepita .....	89

*Suggerimenti, segnalazioni e reclami*.....89

La gestione del reclamo .....90

**APPENDICE NORMATIVA** .....**91**



# LA CARTA DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

La "**Carta dei Servizi**" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Settore Servizi alla Comunità, con particolare riferimento al cosiddetto Servizio Sociale, e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

La Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i "*principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici*".

L'Unione della Romagna Faentina considera l'informazione efficace e tempestiva un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

L'informazione costituisce inoltre il presupposto per una partecipazione consapevole alle modalità e forme di erogazione dei servizi stessi.

L'Unione della Romagna Faentina vuole garantire una progressiva semplificazione del linguaggio utilizzato a vantaggio della piena comprensibilità da parte di tutti gli utenti ed un'ampia possibilità di accesso alle informazioni inerenti ai servizi (sportello, posta, telefono, internet, social media).

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento di agile e facile consultazione.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti, ovvero:

- *Eguaglianza*
- *Legalità;*
- *Imparzialità*
- *Continuità*
- *Partecipazione*
- *Efficacia ed efficienza*
- *Chiarezza e cortesia*
- *Informazione*

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo cui le regole sono uguali per tutti e s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Vengono erogati ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

È assicurata la continuità e, in caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

L'Unione della Romagna Faentina, di seguito URF, si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi, affinché siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

L'URF assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci e considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **PRINCIPI AGGIUNTIVI, SPECIFICI DEL SERVIZIO SOCIALE**

### **Sussidiarietà verticale ed orizzontale**

L'Unione ed i Comuni ad essa aderenti sono tenuti a progettare e realizzare i servizi sociali secondo i principi di sussidiarietà, di cooperazione e di auto-organizzazione. Lo Stato, le Regioni, i Comuni, secondo il principio di sussidiarietà, privilegiano l'iniziativa dei cittadini, sia come singoli che nelle formazioni sociali di appartenenza, per la promozione e realizzazione di attività di interesse generale e a favore della comunità. Proprio in osservanza del principio di sussidiarietà, formulato nella Costituzione, e poi ripreso dalle leggi costituzionali, l'ente pubblico, e in questo caso, l'URF interviene per sostenerne l'azione dei diversi soggetti per il benessere proprio e della collettività.

### **Valorizzazione del volontariato**

I Servizi alla Comunità riconoscono al volontariato un ruolo propositivo, come portatore di stimoli e di solidarietà sociale, come soggetto collaborativo nelle scelte di politiche sociali ed in grado di partecipare alla fase di attuazione operativa.

### **Segreto d'ufficio, segreto professionale e diritto alla privacy**

Tutto il personale impiegato nel Settore è tenuto al "segreto d'ufficio" che consiste nel divieto di trasmettere, a chi non ne abbia diritto, informazioni riguardanti provvedimenti amministrativi o notizie di cui sia venuto a conoscenza nell'ambito della propria attività istituzionale. Il segreto professionale è l'obbligo a carico dell'assistente sociale a non rivelare quanto ha conosciuto, in ragione della sua professione, all'interno del rapporto fiduciario tra cittadino e

assistente sociale (le disposizioni sono contenute nella Legge 119 del 3 aprile 2001, nonché agli artt. 23 e 28 del Codice deontologico degli assistenti sociali).

Con "tutela della privacy" ci si riferisce al diritto alla protezione dei dati personali secondo il GDPR (Regolamento generale per la protezione dei dati) n. 679/2016: *Art. 1 par. 2 "Il presente regolamento protegge i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche, in particolare il diritto alla protezione dei dati personali"*.

## **Qualità dei servizi**

I servizi offerti sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali. I Servizi alla Comunità, inoltre, intendono esaminare periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengano dai cittadini. I livelli di qualità del servizio costituiscono, inoltre, oggetto di precisa definizione in sede di redazione del progetto di intervento personalizzato e concordato con l'utente. È previsto altresì un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento dei servizi stessi.

## **Copertura economica del sistema dei servizi erogati**

In assenza di una chiara normativa nazionale relativa ai livelli essenziali delle prestazioni sociali (LEPS o LIVEAS), il sistema dei servizi non può non fare riferimento ai vincoli di spesa. Anche il Regolamento relativo all'erogazione delle diverse prestazioni del Settore, come quello di tanti altri Comuni o Unioni in osservanza a questo principio, prevede che gli interventi economici siano erogati "nei limiti delle risorse finanziarie disponibili".

## **PREMESSA SUL QUADRO NAZIONALE DEI SERVIZI SOCIALI**

Con l'emanazione della legge 328 del 2000 intitolata "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*" si promuove il diritto di assistenza nei confronti delle persone e dei nuclei familiari che si trovano in situazioni di difficoltà o di disagio.

Questa legge, in un'ottica di superamento del principio di mero assistenzialismo, considera il cittadino non esclusivo fruitore passivo di interventi sociali, ma un soggetto attivo e portatore di diritti, risorse e competenze con cui costruire interventi in modo mirato, per la rimozione di situazioni di disagio e di marginalità. Proprio perché la legge 328 del 2000 contiene l'indicazione che gli interventi devono essere mirati alla rimozione di situazioni di disagio psico-sociale e di marginalità, ne discende che tutti sono destinatari di interventi sociali, ma, contemporaneamente, precisa che la priorità deve andare alle persone o nuclei che versino in particolare stato di bisogno.

## **INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA**

L'integrazione fra interventi sociali e sanitari è un altro principio fondamentale della legge di riforma, che viene enunciato nella legge 328/2000 (nell'art. 3, comma 2) e il riferimento è

diretto specialmente agli interventi nei confronti dei minori, dei disabili, degli anziani non autosufficienti, soggetti con dipendenze da sostanze, alcool e farmaci, di persone con patologie psichiatriche, di persone colpite da AIDS e pazienti terminali.

In tante prestazioni che rientrano nell'ambito della cura o comunque di produzione di salute e benessere, è infatti difficile separare l'aspetto sanitario dalla cura sociale: i due ambiti sono strettamente legati e si opera con interventi sociali e di tipo sanitario, abbinati e integrati.

## LA PROGRAMMAZIONE

La programmazione, di cui si parla nella Legge 328/2000, è uno dei principi fondamentali nonché mezzo per la realizzazione dei servizi sociali e sociosanitari nei territori e si attua, localmente, attraverso lo strumento dei **"piani di zona"**. L'approccio utilizzato per assicurarla è di tipo integrato, trasversale e orientato allo sviluppo e alla valorizzazione delle potenzialità presenti nella comunità. L'ambito territoriale del nostro distretto sanitario (Faenza) coincide con i comuni dell'URF e si occupa di definire, insieme alla locale Azienda USL, le finalità, gli obiettivi dei servizi sul territorio, l'uso delle risorse, i Soggetti da coinvolgere, i tempi necessari, i requisiti di qualità degli interventi, in coerenza con le indicazioni regionali. Fondamentale è il coinvolgimento del terzo settore, delle associazioni di volontariato e di tutti gli organismi non lucrativi di utilità sociale.

## IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Presupposto essenziale per la fruibilità dei diritti è la loro conoscenza da parte di chi ne è titolare. Infatti, la legge di riforma 328/2000 (all'art. 2, comma 5), stabilisce che gli erogatori dei servizi, quindi i comuni e i soggetti che con essi collaborano, in regime di accreditamento, convenzione o appalto, *"sono tenuti [...] ad informare i destinatari degli stessi sulle diverse prestazioni di cui possono usufruire, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità di erogazione per effettuare le scelte più appropriate"*.

## L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

A seguito della riorganizzazione dei Comuni e dell'Unione della Romagna Faentina, come approvati con la deliberazione della Giunta n. 38 del 31/07/2014, come modificata con le deliberazioni della Giunta n. 17/2015, n. 56/2015, n. 32/2016, n. 94/2016 e n. 165/2017 è stato previsto di giungere, entro il 31/12/2017, al conferimento di tutte le funzioni e i servizi dei Comuni all'Unione al fine di conseguire economie di scala, efficienza ed efficacia nella erogazione dei servizi. Detto obiettivo è stato conseguito e dal 01/01/2018 tutte le funzioni e tutti i servizi sono stati conferiti all'Unione e tutto il personale è stato trasferito all'Unione stessa.

In tale contesto il Settore Servizi alla Comunità dell'URF ha attuato, in questi ultimi anni, una significativa riorganizzazione di tutto il Servizio in un'ottica culturale diversa anche di inserimento del servizio nelle reti del territorio. Lo sviluppo di questo modello di Welfare Comunitario cerca di approfondire gli aspetti di riorganizzazione, semplificazione e razionalizzazione di servizi ed interventi, promuovendo un nuovo modo di stare nella comunità, di relazionarsi con tutti gli attori, di co-progettare servizi ed interventi con l'impegno e la partecipazione di tutti, in un nuovo Patto fondativo della comunità basato sui valori della fiducia e della

corresponsabilità. E' stato promosso un cambiamento di approccio al lavoro sociale, sintetizzabile nel passaggio dal "progettare su...(la famiglia, il minore, ecc.)" a "progettare con...", prevedendo l'attivazione delle risorse sia del singolo, della sua rete familiare e relazionale e della comunità, e un diverso rapporto tra servizio e cittadino: non più solo come utente a cui devono essere erogate delle risposte, ma come persona con cui costruire un "patto" fatto di impegni reciproci, responsabilità, che deve prevedere l'investimento sulle capacità delle singole persone anche quando si ritrovano in situazioni di disagio, anche grave.

Gli operatori sociali (assistenti sociali, educatori, responsabili attività assistenziali, ed anche il personale amministrativo addetto allo sportello sociale) che ascoltano le persone, valutano risorse e fragilità e costruiscono progetti e patti condivisi con i cittadini (la cosiddetta "presa in carico"), attivando anche risorse e risposte, sono collocati presso la sede di Faenza e degli altri comuni dell'Unione, e sono coordinati dai diversi responsabili di Struttura Organizzativa (P.O.).

### A) SERVIZIO MINORI E FAMIGLIA

Sede	Indirizzo	Orario di ricevimento
Faenza	Via San Giovanni Bosco, 1	Servizio Minori e Famiglia: martedì, 09.00 – 12.00
		Centro per le Famiglie e Informafamiglie: martedì, mercoledì e giovedì, 08.30 – 13.30
		<b>Su appuntamento</b> Consulenza educativa, mediazione familiare e colloqui progetto "Rivivere": tel. 0546691871 – 0546691873
Brisighella	Via Naldi, 2	Lunedì e mercoledì, 09.00 – 12.00
Casola Valsenio	Via Roma, 50	Martedì, 09.00 – 12.00
Castel Bolognese	Piazza Bernardi, 1	Venerdì, 09.00 – 13.00
Riolo Terme	Via Aldo Moro, 2	Martedì e venerdì, 09.00 – 12.00
Solarolo	Piazza Gonzaga, 1	Giovedì, 09.00 – 12.00

## B) SERVIZIO ANZIANI, ADULTI E DISABILI

Sede	Indirizzo	Orario di ricevimento
<b>Faenza</b>	Via San Giovanni Bosco, 1	Giovedì, 10.00 – 13.00
<b>Brisighella</b>	Via Naldi, 2	Lunedì e mercoledì, 09.00 – 12.00
<b>Casola Valsenio</b>	Via Roma, 50	Martedì, 09.00 – 12.00
<b>Castel Bolognese</b>	Piazza Bernardi, 1	Venerdì, 09.00 – 13.00
<b>Riolo Terme</b>	Via Aldo Moro, 2	Martedì e venerdì, 09.00 – 12.00
<b>Solarolo</b>	Piazza Gonzaga, 1	Giovedì, 09.00 – 12.00

## C) SERVIZIO UFFICIO DI PIANO E CASA

Sede	Indirizzo	Orario di ricevimento
<b>Faenza</b>	Via San Giovanni Bosco, 1	<b>Telefonico:</b> Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì, 11.30 - 13.30 Giovedì, 15.00 - 17.00 tel. 0546/691522 – 0546/691541.  <b>In presenza:</b> Martedì, 14.30 - 16.30 Giovedì, 8.30 - 10.30
<b>Brisighella</b>	Via Naldi, 2	Mercoledì, 8.30 - 10.30
<b>Casola Valsenio</b>	Via Roma, 50	Lunedì (ogni 15 gg), 8.30 - 10.30
<b>Castel Bolognese</b>	Piazza Bernardi, 1	Martedì, 8.30 - 10.30
<b>Riolo Terme</b>	Via Aldo Moro, 2	Venerdì (ogni 15 gg), 8.30 - 10.30
<b>Solarolo</b>	Piazza Gonzaga, 1	Venerdì (ogni 15 gg), 8.30 - 10.30

Per conto dell'Unione della Romagna Faentina, l'ACER di Ravenna si occupa della gestione e manutenzione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) o di Edilizia Residenziale Sociale (ERS) presenti sul proprio territorio.



AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA  
PROVINCIA DI RAVENNA

Pronto Intervento Manutenzione **800 215 615**  
(24 ore su 24)

Numero Ufficio Manutenzione **0544/210155**

## SEDE DEI SERVIZI: DOVE SI RIVOLGE IL CITTADINO?

*In conseguenza dell'emergenza sanitaria per il Covid-19, la modalità prioritaria è la richiesta di **un appuntamento telefonando allo 0546 691800.***

Il cittadino che per la prima volta si reca al Servizio Sociale si rivolge allo Sportello Sociale senza necessità di appuntamento nelle fasce orarie sopra indicate. Chi invece ha già avuto precedenti contatti con il servizio e ha un Assistente Sociale di riferimento, accede, di norma, con appuntamento.

### ORGANIZZAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

In ogni sede i cittadini incontrano, negli orari di apertura al pubblico, gli operatori dello Sportello Sociale competenti sull'informazione dei servizi presenti sul territorio, in grado di indirizzare e accompagnare il cittadino, quando ve ne sia la necessità, nei percorsi dei servizi, sia istituzionali, che di quelli del terzo settore e del volontariato, offrendo in tale modo un primo intervento di **segretariato sociale**.

Nel caso necessiti approfondire la problematica portata dal cittadino, in ogni Comune dell'URF sono presenti, sempre per l'accoglienza, uno o due assistenti sociali con i quali il cittadino può incontrarsi per un primo colloquio sempre all'interno della funzione di segretariato sociale.

### FINALITÀ E FUNZIONI DEL SEGRETARIATO SOCIALE

Il Segretariato Sociale è un servizio pubblico, indicato tra i servizi essenziali da erogare sui territori, che opera gratuitamente, a libero accesso. Esso risponde all'esigenza dei cittadini di:

- avere informazioni complete sulla gamma dei diritti, delle prestazioni e delle modalità di accesso al sistema locale dei servizi sociali e al sistema dei servizi socio-sanitari;
- conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio in cui i cittadini vivono, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita.

L'assistente sociale, nell'esercizio del segretariato sociale, ascolta e si dà l'obiettivo di aiutare il cittadino nella lettura del problema portato, aggiungendo ottiche e punti di vista diversi o nuovi e accompagnare la persona o il nucleo, nell'individuazione delle competenze e risorse che gli appartengono, che sono presenti all'interno del nucleo o contesto di vita, delle reti di prossimità, del suo "intorno" e quindi del territorio, per evitare di restare tutti ancorati alla sola logica delle mancanze.

In particolare, l'attività di segretariato sociale è finalizzata a garantire sia trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadino e servizi, sia informazione e orientamento.

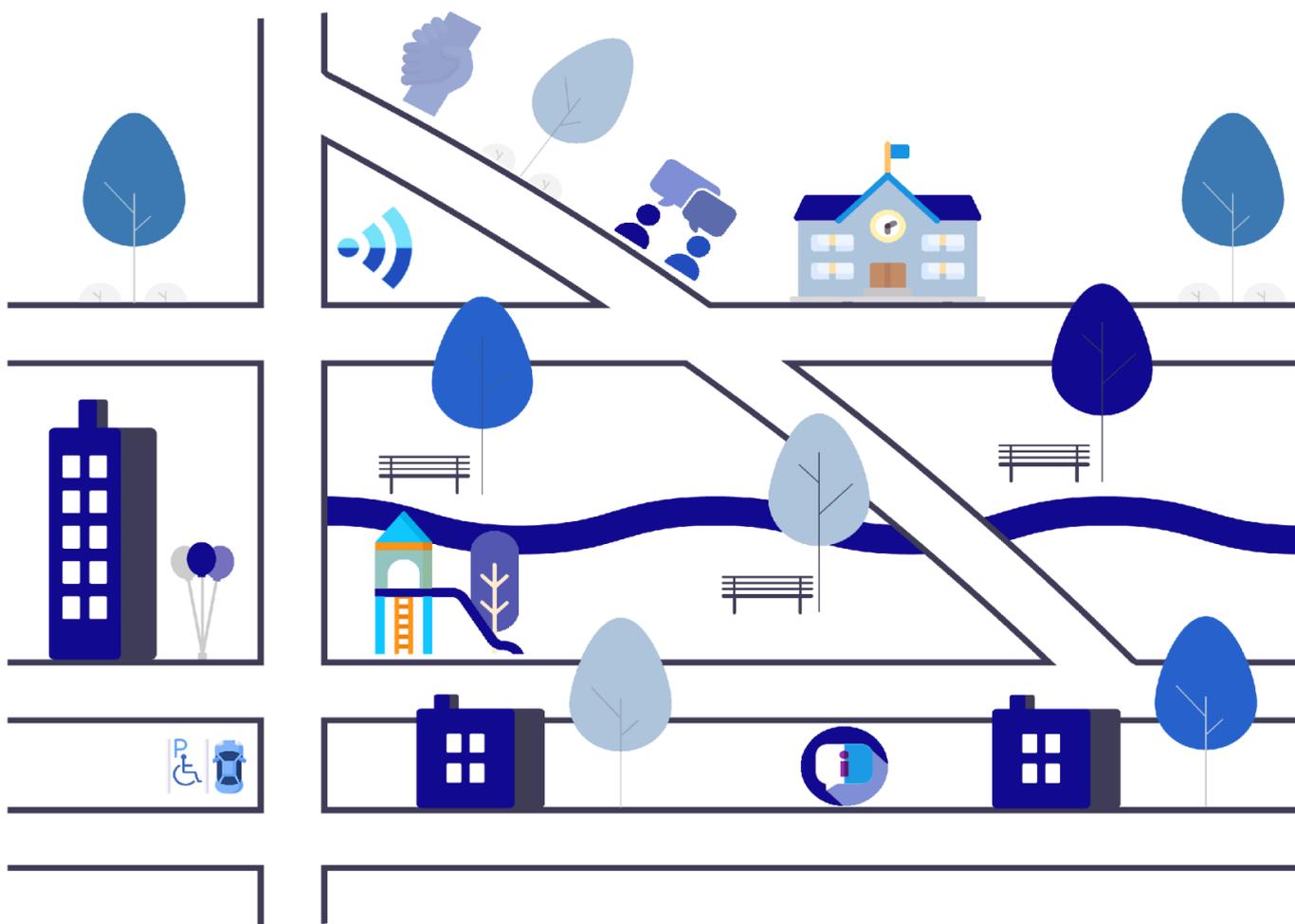
Attraverso il segretariato sociale si vuole, in particolare, evitare che proprio le persone e le famiglie più fragili e meno informate vengano scoraggiate nella ricerca di aiuto a fronte di barriere informative, culturali, organizzative o burocratiche che comunque devono poter essere rimosse.

## DESTINATARI DEI SERVIZI SOCIALI

Secondo quanto stabilito dalla Legge della Regione Emilia-Romagna, n. 2/2003 e dalle Legge nazionale n. 328/2000, i destinatari dei servizi sociali, pur nei limiti delle risorse disponibili nel bilancio comunale approvato dal consiglio dell'URF, sono:

- I cittadini italiani residenti nei comuni dell'URF;
- Le persone con cittadinanza italiana o comunitaria e i cittadini extracomunitari in possesso del permesso di soggiorno in corso di validità o titolarità dello status di rifugiato o dello status di protezione sussidiaria, con residenza nei comuni dell'URF;
- I profughi, i rifugiati, i richiedenti asilo, gli stranieri con permesso umanitario ai sensi del D. Lgs 25/07/1998 n. 286, gli apolidi (senza cittadinanza), i rimpatriati e coloro che beneficiano di una forma di protezione personale riconosciuta a livello internazionale;
- Le persone occasionalmente presenti nei comuni dell'URF che si trovino in situazione di bisogno tali da esigere interventi immediati e non differibili e che non sia possibile indirizzare a corrispondenti servizi della città di residenza, della Regione o dello Stato di appartenenza.

L'accoglienza, invece, intesa come ascolto è garantita a tutti.



# GUIDA AI SERVIZI

## ASSISTENZA ECONOMICA

Con gli interventi di assistenza economica l'URF mira a supportare, tutelare e garantire le persone e famiglie in difficoltà socioeconomiche, attraverso due possibili modalità di contribuzione:

1. Interventi su domanda diretta del cittadino;
2. Interventi su attivazione d'ufficio.

### ***1. INTERVENTI SU DOMANDA DIRETTA DEL CITTADINO***

L'accesso ai servizi avviene tramite presentazione di apposita domanda, presso la sede del Servizio di Segretariato Sociale presente in tutti i Comuni dell'Unione della Romagna Faentina, da parte del soggetto interessato o da un suo delegato, ovvero, in caso di persone minori o comunque incapaci, della persona esercente la potestà genitoriale o tutoriale.

Al fine di promuovere la semplificazione amministrativa e facilitare l'accesso unitario, l'Unione assume un modello unico di domanda, da utilizzare per l'accesso all'intero sistema dei servizi, con esclusione di quelli per i quali la normativa ne richiede uno specifico.

Qualora l'accesso alla prestazione sia previsto su base ISEE, il richiedente deve allegare alla domanda un'attestazione ISEE in corso di validità all'atto della presentazione della domanda stessa.

La durata massima del procedimento amministrativo è stabilita in 60 giorni.

### ***2. INTERVENTI SU ATTIVAZIONE D'UFFICIO***

I servizi sociali dell'Unione si attivano nei casi di:

- Adempimento di provvedimenti giudiziari per la tutela di minori, incapaci, vittime di violenza, ecc.;
- Presenza di minori privi di adulti di riferimento;
- Situazioni di emergenza che richiedono la tutela immediata e indifferibile dell'incolumità, della salute e dignità personale, compresa l'eventuale attivazione di forme di protezione;
- Invio da parte di ospedali e strutture sanitarie e socio-sanitarie, finalizzati a garantire la continuità assistenziale di pazienti/ospiti in dimissione;
- Segnalazione da parte di altri servizi o di persone o sulla base di informazioni di cui vengano a conoscenza i Servizi, nell'ambito dell'attività di prevenzione;
- Richiesta di un componente della famiglia.

Per la presa in carico, i Servizi dovranno informare il diretto interessato, acquisendone il consenso, tranne quando sussistano condizioni di incapacità a provvedere a se stesso, ovvero nei casi disciplinati dalla legge.

## PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Elementi fondamentali del percorso assistenziale sono la personalizzazione degli interventi e la presa in carico della persona attraverso un progetto condiviso, in una logica di sussidiarietà sia con la rete familiare e relazionale del soggetto che con le organizzazioni di volontariato e di promozione sociale.

Nel progetto assistenziale individualizzato sono analizzati i bisogni segnalati, ma anche quelli rilevati dall'assistente sociale responsabile del caso, sono definiti gli obiettivi generali e specifici, i tempi di realizzazione, vengono individuate e definite le risorse attivabili nella rete familiare e relazionale del soggetto, quelle fruibili nel privato sociale, di volontariato e di cooperazione sociale, della rete del territorio, gli interventi pubblici idonei e disponibili, e le loro modalità di erogazione; il piano delle attività, i tempi e i modi di verifica dei risultati.

Nell'elaborazione del progetto è imprescindibile la condivisione degli obiettivi e dei contenuti con la persona assistita e i suoi familiari o *caregiver*<sup>1</sup>, la valutazione di tutte le alternative possibili, propedeutica all'individuazione degli interventi più appropriati, il consenso informato al piano di intervento. Nei progetti che prevedono l'attivazione delle risorse della rete del territorio, l'Unione riconosce e supporta la figura del caregiver familiare, quale componente della rete di assistenza alla persona e risorsa del sistema integrato. Il caregiver familiare è la persona che volontariamente, in modo responsabile, si prende cura di una persona non autosufficiente o comunque in condizioni di necessario ausilio di lunga durata, non in grado di prendersi cura di sé. Laddove necessario e funzionale alla progettazione si prevede il coinvolgimento di un referente del soggetto privato sociale (associazione e/o cooperativa) chiamato a partecipare alla realizzazione del piano di intervento.

Dalla segnalazione del bisogno alla definizione del progetto non possono decorrere più di 30 giorni; i tempi per la produzione di documentazione da parte della persona sospendono i termini del procedimento.

Il progetto individualizzato viene definito **P.A.I.** (Progetto Assistenziale Individualizzato) quando riguarda procedimenti di presa in carico in area socio-assistenziale; **P.E.I.** (Piano Educativo Individualizzato) quando riguarda procedimenti di presa in carico in area socio-educativa e, in funzione del più ampio "Progetto di Vita" individualizzato che risponde, in un'ottica più globale rispetto al diritto all'autonomia, alla relazione, alla socializzazione e all'apprendimento, quando riguarda procedimenti di presa in carico in area disabili.

---

<sup>1</sup> Termine inglese per indicare persona che presta assistenza o cura a soggetto fragile.

## ACCESSO AI CONTRIBUTI ECONOMICI

I contributi economici sono concessi a cittadini che versano in difficoltà socio-economica o con parenti in condizioni tali da non poter provvedere al loro mantenimento.

### Criteri di accesso

Il parametro di riferimento economico per l'accesso agli interventi è definito dal Regolamento per la gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali dell'URF.

### Modalità di accesso

Le famiglie o le persone interessate devono rivolgersi all'assistente Sociale responsabile del caso, muniti della propria attestazione ISEE in corso di validità, che provvede a predisporre l'istruttoria presentando la domanda e la relativa documentazione alla **Commissione di valutazione tecnico-economica** allegando una relazione sullo stato di bisogno.

La Commissione valuterà la domanda, la relativa documentazione e le proposte degli operatori responsabili del caso, ed esprimerà il proprio parere sulle prestazioni da erogare, indicando l'importo e la durata dell'intervento, secondo le modalità previste dal Regolamento per la gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

## TIROCINI LAVORATIVI

L'Unione può attivare dei tirocini di orientamento, formazione e inserimento o reinserimento, finalizzato all'inclusione sociale, alle autonomie delle persone e alla riabilitazione (Legge Regionale n. 17/2005 e successive modifiche).

Viene erogata, tramite un soggetto convenzionato con l'Unione, un'indennità pari a 200,00 euro mensili a fronte di un numero di ore di presenza mensile compreso tra 51 e 100 ore, come previsto dalla Regione.

L'Unione ha diverse collaborazioni con realtà associative del territorio, condivide e sostiene diversi progetti che prevedono l'attivazione di tirocini retribuiti direttamente dal soggetto ospitante.

Il Settore Servizi alla Comunità collabora, inoltre, con il Centro per l'Impiego. L'Assistente Sociale dell'Unione è componente dell'equipe Fondo Regionale Disabili e dell'equipe Legge Regionale n. 14/2015, rivolte rispettivamente a persone disabili (iscritte al collocamento mirato secondo legge 68/1999) e a persone in condizione di fragilità sociale.

Entrambe le equipe elaborano progetti di tirocinio o corsi. La Regione eroga le indennità alle persone che hanno svolto tali progetti.

*Si tratta di un servizio che non è a richiesta dell'utente, ma rientra all'interno di un progetto assistenziale concordato tra l'interessato e l'assistente sociale responsabile del caso.*

## PROGETTI DI INCLUSIONE SOCIALE

Il Settore Servizi alla Comunità può attivare progetti di inclusione sociale, rivolti a persone in condizioni di fragilità sociale o disabili. Per l'attivazione di tali progetti, si avvale della collaborazione di diverse associazioni di volontariato, che forniscono anche la copertura assicurativa, presenti sul territorio.

L'Unione può erogare un contributo economico fino a 150,00 euro mensili per ogni progetto svolto, con verifiche periodiche e monitoraggio dell'andamento da parte dell'assistente Sociale Responsabile del caso.

*Si tratta di un servizio che non è a richiesta dell'utente, ma rientra all'interno di un progetto assistenziale concordato tra l'interessato e l'assistente sociale responsabile del caso.*

## SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

### *A) ESENZIONE TICKET SANITARIO PER INDIGENZA*

L'Unione è chiamata a farsi carico delle situazioni di reale indigenza nei confronti di cittadini precedentemente esenti dal pagamento delle quote di partecipazione alla spesa sanitaria.

#### **Criteri di accesso**

I criteri per la determinazione dell'indigenza e per il rilascio del tesserino di esenzione temporanea o annuale vengono determinati in base ai parametri ISEE di cui al Regolamento per la gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

#### **Modalità di accesso**

Le famiglie o le persone interessate devono rivolgersi all'assistente Sociale responsabile del caso, muniti della propria attestazione ISEE in corso di validità, che provvede a predisporre l'istruttoria presentando la domanda e la relativa documentazione alla **Commissione di valutazione tecnico-economica** allegando una relazione sullo stato di bisogno.

La Commissione valuterà la domanda, la relativa documentazione e le proposte degli operatori responsabili del caso, ed esprimerà il proprio parere in merito all'accoglimento della domanda secondo le modalità previste dal Regolamento per la gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

#### **A chi rivolgersi**

Alle e agli assistenti sociali territoriali.

## MISURE ECONOMICHE REGIONALI E NAZIONALI

### *B) INDIVIDUAZIONE DEI BENEFICIARI DELLA MISURA "EROGAZIONE GRATUITA DEI FARMACI IN FASCIA C"*

La Regione Emilia-Romagna con Circolare 9/2009, con DGR 1036/2009 e successive integrazioni ha stabilito, oltre all'esenzione dal ticket per chi ha perso il lavoro o è in cassa integrazione, l'erogazione gratuita di farmaci di fascia C compresi nel Prontuario Terapeutico Provinciale prescritti da medici dipendenti o convenzionati SSR a favore di famiglie indigenti in carico/individuate dai Servizi Sociali dei Comuni.

Una volta che il cittadino sarà in possesso della documentazione attestante lo stato di indigenza (rilasciata dai Servizi Sociali dei Comuni) il percorso operativo prevede che:

1. I farmaci siano forniti in erogazione diretta dalle farmacie ospedaliere, dietro prescrizione, su ricettario personale del medico (ricetta bianca), da parte di medici dipendenti o convenzionati con il Sistema Sanitario Nazionale;
2. Il medico effettui la prescrizione dietro verifica della presentazione da parte dell'utente della dichiarazione dei Servizi Sociali dei Comuni che attesti l'appartenenza alle categorie indicate dal provvedimento;
3. L'utente, munito della ricetta bianca, compilata secondo quanto indicato al punto 1, e munito della dichiarazione dei Servizi Sociali dei Comuni si dovrà recare presso le Farmacie Ospedaliere per il ritiro dei farmaci.

### *C) ASSEGNO DI MATERNITÀ*

L'assegno viene concesso per la nascita di un figlio/a alle madri che non beneficino di trattamenti previdenziali di maternità o che ne beneficino in misura ridotta rispetto all'importo del presente assegno.

#### **Requisiti**

- ✓ Cittadinanza italiana (o di un altro Stato dell'Unione Europea) o cittadinanza di uno Stato non appartenente all'Unione Europea e possesso della carta di soggiorno/permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo;
- ✓ Residenza nei Comuni dell'URF;
- ✓ Non beneficiare di trattamenti previdenziali di maternità a carico dell'INPS o di altro Ente per la stessa nascita o beneficiarne in misura ridotta rispetto all'importo dell'assegno;
- ✓ Attestazione I.S.E.E. rilasciata per prestazioni relative ai minorenni, in corso di validità con valore non superiore a **17.330,01** euro, in questo caso il valore dell'assegno, se riconosciuto nella misura intera sarà di euro 346,39 per n. 5 mensilità, per un totale di euro 1.731,95 erogato da INPS in un'unica soluzione.

*Il limite ISEE e l'importo mensile dell'assegno  
sono aggiornati annualmente dal Ministero.*

L'assegno viene concesso anche in caso di affidamento preadottivo o di adozione. L'assegno è concesso anche alle cittadine non appartenenti ad uno Stato dell'Unione Europea in possesso dello status di rifugiata politica o di protezione sussidiaria.

## Documenti da presentare

- Domanda redatta su apposita modulistica;
- Fotocopia del documento d'identità;
  - per i cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea:
    - fotocopia della Carta di soggiorno o del Permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo o del Permesso per status di rifugiato/a politico/a o di protezione sussidiaria,  
*oppure*
    - fotocopia della ricevuta della richiesta alla Questura della Carta di soggiorno o del Permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo o dello status di rifugiato/a politico/a o di protezione sussidiaria;
- Attestazione I.S.E.E. in corso di validità;
- Fotocopia del codice IBAN.

## Modalità

La domanda deve essere presentata dalla madre, **entro sei mesi dalla nascita del bambino**.

L'istruttoria per la concessione dell'assegno è effettuata entro 60 giorni dalla data di presentazione della domanda.

L'erogazione dell'assegno, in unica rata, è a carico dell'INPS secondo i tempi tecnici dell'ente.

## ***D) ASSEGNO FAMIGLIE NUMEROSE (ANF)***

### ***ATTENZIONE:***

*in previsione dell'assegno unico per le famiglie con figli minori introdotto dal Decreto-legge n. 79/2021 ed in partenza (salvo proroghe) dal 1° gennaio 2022 le seguenti indicazioni sono valide per l'anno 2021.*

L'assegno viene concesso alle famiglie, con almeno tre figli minori.

## Requisiti

- ✓ Cittadinanza italiana o di un altro Stato appartenente all'Unione Europea

*Oppure*

- ✓ Cittadinanza di uno Stato non appartenente all'Unione Europea e possesso di:
  - Carta di soggiorno;
  - Permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo;
  - Status di rifugiato/a politico/a o di protezione sussidiaria;
    - residenza nei comuni dell'URF;
    - almeno 3 figli conviventi tutti con età inferiore ai 18 anni;
    - attestazione I.S.E.E. richiesta per le prestazioni rivolte ai minorenni in corso di validità con valore non superiore ad **8.745,26** euro.

## Documenti da presentare

- Domanda redatta su apposita modulistica;
- Fotocopia del documento d'identità;
  - per i cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea:
    - fotocopia della Carta di soggiorno o del Permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo o del Permesso per status di rifugiato/a politico/a o di protezione sussidiaria,

*oppure*

- fotocopia della ricevuta della richiesta alla Questura della Carta di soggiorno o del Permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo o dello status di rifugiato/a politico/a o di protezione sussidiaria;
- Attestazione I.S.E.E. in corso di validità;
- Fotocopia del codice IBAN.

## Modalità

La domanda deve essere presentata da uno dei due genitori. L'istruttoria per la concessione dell'assegno è effettuata entro 60 giorni dalla data di presentazione della domanda.

L'erogazione dell'assegno, in una o due rate, è a carico dell'INPS secondo i tempi tecnici dell'ente.

## ***E) CONTRIBUTI PER L'ACQUISTO O L'ADATTAMENTO DI UN AUTOVEICOLO PRIVATO - L.R. 29/97 ART. 9***

La Regione Emilia-Romagna prevede annualmente dei contributi per l'acquisto o l'adattamento di veicoli privati a servizio dei disabili. L'Unione della Romagna Faentina provvede ad erogare detti contributi ai beneficiari. In particolare, i contributi riguardano:

- A) l'acquisto di un autoveicolo con adattamenti particolari alla guida e/o al trasporto e destinato abitualmente alla mobilità di una persona riconosciuta nella situazione di grave disabilità di cui al comma 3 dell'articolo 3 della Legge 104/92;
- B) l'adattamento alla guida e/o al trasporto di un autoveicolo destinato abitualmente alla mobilità di una persona riconosciuta nella situazione di disabilità con connotazione di gravità di cui al comma 3 dell'articolo 3 della legge 104/92;
- C) l'acquisto di un autoveicolo destinato abitualmente alla mobilità di una persona riconosciuta nella situazione di disabilità con connotazione di gravità di cui al comma 3 dell'articolo 3 della legge 104/92;
- D) l'adattamento alla guida di un autoveicolo destinato abitualmente alla mobilità di una persona titolare di patente di guida delle categorie A, B, o C speciali, con incapacità motorie permanenti (art. 27, comma 1, legge 104/92).

Le richieste di contributo non possono riguardare interventi finanziati da altre leggi nazionali o regionali, fatte salve le agevolazioni fiscali e le detrazioni previste dalla legislazione vigente.

Non è possibile presentare domande con preventivi di spesa ma solo con fatture/ricevute valide ai fini fiscali.

I contributi di cui alle lettere A, B, C e D non sono cumulabili tra di loro.

## ***F) Contributi per l'acquisto di ausili e attrezzature per la casa - L.R. 29/97 art. 10***

La Regione Emilia-Romagna prevede annualmente dei contributi per acquistare attrezzature e arredi personalizzati per favorire la vita, il lavoro o lo studio della persona disabile nella propria casa. L'Unione della Romagna Faentina provvede ad erogare detti contributi ai beneficiari.

Può fare domanda la persona disabile residente in uno dei Comuni dell'Unione della Romagna Faentina, con certificazione di handicap in situazione di gravità (art. 3 comma 3 L. 104/92) e possieda un valore ISEE del nucleo familiare non superiore a 23.260 euro. Può fare anche domanda il genitore di un minore con disabilità o chi esercita la tutela, curatela, amministrazione di sostegno di una persona con disabilità.

Le spese ammesse a contributo sono quelle relative a **strumentazioni, attrezzature o arredi personalizzati** che favoriscano la vita in casa e/o servano per svolgere le attività di lavoro, studio o riabilitazione a domicilio.

Si può richiedere il contributo per queste tipologie di spese:

- Strumentazioni tecnologiche per il controllo dell'ambiente domestico e lo svolgimento delle attività quotidiane: spesa massima ammissibile **14.903 euro**; contributo massimo del **50% della spesa sostenuta**;
- Ausili, attrezzature e arredi personalizzati che permettono di risolvere le esigenze di fruibilità della propria abitazione: spesa massima ammissibile **12.611 euro**; contributo massimo del **50% della spesa sostenuta**;
- Attrezzature tecnologicamente idonee per avviare e svolgere attività di lavoro, studio e riabilitazione nel proprio alloggio, qualora la gravità della disabilità non consenta lo svolgimento di tali attività in sedi esterne: spesa massima ammissibile **4.586 euro**; contributo massimo del **50% della spesa sostenuta**;
- Se la spesa effettuata supera il massimo, il contributo viene dato comunque entro il 50% del tetto stabilito.  
Ad esempio, per l'acquisto di arredi personalizzati, per una spesa di 20.000 euro, verrà erogato un contributo pari a **6.305,50 euro** (pari al 50% del tetto massimo di spesa di 12.611 euro);
- Il tetto massimo di spesa ammissibile, in caso di acquisto di ausili, attrezzature, arredi o strumentazioni che rientrano in più di una delle tre categorie sopra descritte, è **14.903 euro**.

## Spese non ammesse

Le domande di contributo non possono riguardare interventi di abbattimento delle barriere architettoniche (per i quali è previsto un altro bando) e l'acquisto di ausili e protesi prescrivibili dall'AUSL.

Inoltre, non si può richiedere il contributo per lo stesso oggetto, se non sono passati almeno quattro anni dall'ultima volta che è stato chiesto. Fanno eccezione i casi di furto, rottura dell'oggetto o di oggetti non più adatti alle caratteristiche della patologia dell'interessato.

## A chi rivolgersi

I cittadini che necessitano di maggiori informazioni possono contattare il Servizio Anziani, Adulti e Disabili dell'Unione al 0546/691850 con sede a Faenza.

*I residenti nei Comuni di Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese, Riolo Terme e Solarolo, possono consegnare le domande presso gli uffici dei rispettivi Comuni di residenza.*

## **G) TARIFFE AGEVOLATE DI ABBONAMENTO ANNUALE DI TRASPORTO A FAVORE DI CATEGORIE SOCIALI**

L'Unione della Romagna Faentina, tramite il proprio Ufficio di Piano distrettuale, attiva quanto disposto dalla Regione Emilia-Romagna relativamente al Progetto **Mi Nuovo Insieme**, al fine di abbattere le tariffe per i percorsi urbani ed extraurbani per le persone in stato di fragilità sociale.

Le categorie sociali individuate vengono così di seguito elencate:

- famiglie numerose (con 4 o più figli) e con ISEE non superiore ad € 28.000,00;
- disabili, vedove di caduti in guerra e dei caduti per cause di servizio, ex deportati nei campi di sterminio nazisti o perseguitati per motivi politici, religiosi o razziali;
- anziani con età non inferiore a 65 anni e con ISEE del nucleo non superiore ad € 15.000,00;
- vittime di tratta di esseri umani e grave sfruttamento;
- rifugiati e richiedenti asilo vittime di tratta di esseri umani e grave sfruttamento.

La Giunta dell'Unione ha approvato la nuova istituzione dell'abbonamento personale semestrale a favore di persone indigenti senza dimora a totale carico del fondo confermando il percorso distrettuale di accesso all'abbonamento personale attraverso i servizi sociali, già attivo per le persone in situazioni di difficoltà economica e fragilità sociale, comprese le famiglie con 4 e più figli. Il voucher previsto dalla Regione Emilia-Romagna ammonta ad € 60,00 per l'intero semestre senza limite di corse e zone.

Il voucher per le famiglie numerose con 4 e più figli sotto i 26 anni, conviventi e con un ISEE non superiore ad € 28.000,00 e persone in situazioni di difficoltà economica e fragilità sociale in carico al Servizio sociale territoriale che potranno beneficiare di un voucher a totale copertura del costo dell'abbonamento annuale, secondo le tariffe ordinarie applicate da START Romagna e il Consorzio CO.E.R.BUS, tramite la propria consociata Cooperativa Trasporti di Riolo Terme, in conformità al progetto personalizzato predisposto dal servizio stesso.

## ***H) BONUS ENERGIA ELETTRICA PER DISAGIO FISICO***

Dal 1° gennaio 2021 l'erogazione del bonus acqua, luce e gas sarà riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, nel momento in cui viene rilasciata l'attestazione ISEE dell'anno in corso. Infatti, ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) ha stabilito che **le agevolazioni sulle bollette** per le famiglie in condizioni di disagio economico con ISEE fino a 8.265 euro o fino a 20.000 euro per quelle con almeno 4 figli, e per chi è percettore di reddito o pensione di cittadinanza anche con ISEE superiore a 8.265 euro ma inferiore a 9.360 euro, **diventeranno automatiche** e non sarà pertanto più necessario presentare domanda o istanza di rinnovo.

A queste forme di sostegno che il cittadino può ottenere tutte insieme, si può aggiungere il **bonus elettrico per disagio fisico** per chi avesse bisogni maggiori dovuti a necessità mediche per sé o per un familiare; **per quest'ultimo bonus non è prevista l'erogazione automatica**, pertanto per ottenerlo è necessario presentare domanda presso gli Sportelli Sociali, come per gli anni passati. L'attestazione ISEE non è necessaria, ma occorre presentare una certificazione dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Ravenna relativa alle condizioni di necessità di apparecchiature medicali salvavita.



# **GUIDA AL SETTORE SERVIZI ALLA COMUNITA'**



# Servizio Minori e Famiglia

Il Servizio presidia le seguenti aree di intervento:

- Il servizio sociale e professionale e segretariato sociale per l'informazione e consulenza al singolo o ai nuclei familiari;
- L'attività di sensibilizzazione all'accoglienza con particolare riferimento all'affido e all'adozione, comprese le attività di formazione per le coppie, l'istruttoria e la valutazione di quelle che sono disponibili all'affido ed all'adozione;
- La presa in carico degli affidamenti familiari in base a progetti individualizzati e delle adozioni nei termini di legge;
- La presa in carico di situazioni in cui vi sono interventi limitativi della potestà genitoriale o necessità di intervenire a tutela di minori, anche con collocazione dei minori in comunità educative individuate con criteri di appropriatezza, a seconda dei bisogni assistenziali;
- La gestione degli interventi a favore delle famiglie in difficoltà, promuovendo il ruolo e le competenze genitoriali, il coordinamento degli interventi sociali, sanitari e educativi, sostenendo forme di aiuto domiciliare e di accoglienza semiresidenziale sia in famiglia che in comunità;
- L'esercizio delle funzioni relative alla tutela dei minori, curando l'istruttoria dei provvedimenti da adottarsi anche nei casi d'urgenza ai sensi dell'art. 403 cod. Civ., assicurando la necessaria collaborazione con le Autorità Giudiziarie competenti. In

questo ambito, dove la presa in carico è integrata socio-sanitaria tramite la costituzione di Equipe Territoriali Integrate (ETI), sono ricomprese le segnalazioni di pregiudizio, lo svolgimento delle indagini psico-sociali, in collaborazione con i servizi sanitari di riferimento, per le competenti Autorità Giudiziarie, l'esecuzione dei provvedimenti emessi dalle Magistrature, nonché i compiti di monitoraggio e la redazione delle relazioni sociali. Tali attività sono svolte con riferimento a provvedimenti emessi dalle competenti Autorità Giudiziarie in materia amministrativa, civile e penale;

- Le attività per la costruzione, insieme ad altri soggetti interessati, in particolare l'AUSL, del progetto quadro con il quale, anche in attuazione di un provvedimento del Tribunale per i Minorenni, qualora già emesso, si stabiliscono gli obiettivi generali da raggiungere, i tempi della presa in carico, la definizione dei ruoli, delle responsabilità e delle relazioni dei vari soggetti coinvolti;
- Le attività per la definizione del progetto individualizzato, curandone la congruenza con il progetto quadro, con particolare riferimento alla fase delle dimissioni e del passaggio alla maggiore età;
- L'esercizio delle funzioni amministrative concernenti l'autorizzazione al funzionamento dei servizi per minori, secondo quanto previsto dalla normativa in materia;
- Le attività previste da protocolli e accordi con l'Azienda USL per assicurare la realizzazione degli interventi integrati nell'area delle prestazioni socio-sanitarie, per esempio: procedure di accoglienza e presa in carico dei minori vittime di abuso/maltrattamento, la presa in carico della maternità fragile e tutela della salute della donna; l'attività integrata nei confronti di minori a rischio di pregiudizio e danno; la costruzione di progetti integrati socio-sanitari per minori disabili o con problematiche di natura psicopatologica;
- La realizzazione di interventi di promozione dell'agio degli adolescenti e di educazione alla legalità;
- La gestione, la promozione e il coordinamento dell'attività del Centro per le Famiglie, favorendo lo sviluppo di reti di famiglie mediante un lavoro di comunità, con il coinvolgimento delle associazioni di volontariato e di promozione sociale, della scuola e di gruppi formali e informali;
- La gestione degli interventi per situazioni di emergenza;
- L'accompagnamento e il sostegno a nuclei in condizioni di difficoltà economica e/o abitativa;
- La realizzazione di interventi per sostenere le donne durante la gravidanza e dopo il parto, in sinergia con i servizi sanitari e altri soggetti pubblici e privati;
- La consulenza e il sostegno nello svolgimento dei compiti genitoriali e per problematiche di coppia;

- La gestione di tutele e curatele, conferite per legge o per provvedimento dell'autorità competente;
- L'erogazione di interventi di assistenza socio-educativa domiciliare e territoriale;
- La promozione dell'offerta di spazi, stimoli e attività che suscitino interesse negli adolescenti per assicurare l'integrazione sociale, le pari opportunità nonché lo sviluppo di capacità di autogestione degli spazi e delle attività;
- La realizzazione di interventi per favorire l'inclusione degli extracomunitari di cui alla legge 286/98;
- La partecipazione alla progettualità nell'area della prevenzione al fine di attivare:
- Interventi di riqualificazione del tessuto urbano e sociale e creazione, per i giovani di opportunità di aggregazione e di partecipazione alla vita della comunità;
- Interventi volti a promuovere modelli e stili di vita che rifiutino il ricorso a sostanze tossicodipendenti o all'abuso di alcool;
- Interventi di informazione sugli effetti dell'uso di sostanze che determinano tossicodipendenza e, in particolare, delle droghe sintetiche;
- Le politiche giovanili;
- Le politiche di genere e per le pari opportunità.

Nell'ambito della fragilità genitoriale e tutela minori, le situazioni in carico possono riguardare famiglie in difficoltà, famiglie multiproblematiche, conflitti di coppia, adolescenti o minori da tutelare, maltrattamenti, difficoltà educative e genitoriali, problematiche relative al rapporto genitori/figli in presenza di fragilità psicologiche o sanitarie, psichiatriche o di dipendenza.

Quindi gli operatori si occupano di:

- |  |   |
|--|---|
| ○ sostegno genitoriale;  | ○ affido giuridico;   |
| ○ raccordo con le scuole;  | ○ monitoraggio;   |
| ○ sostegno abitativo;  | ○ raccordo con altri enti (NPI, SERT, CSM);                                     |
| ○ sostegno economico;  | ○ indagini USSM (minori autori di reato fino ai 17 anni);                       |
| ○ articolo 31 (ricongiungimento familiare);                                    | ○ separazione conflittuale;   |
| ○ inserimenti in struttura residenziale (comunità per minori o mamma-bambino); | ○ educativa domiciliare;  |
| ○ centri pomeridiani;  | ○ diritto di visita e di relazione;   |
| ○ affido familiare;  | ○ popolazioni nomadi e gruppi Rom (con attenzione agli aspetti etno-culturali). |
| ○ tutela (provvedimenti giuridici);  |   |
| ○ vigilanza (provvedimenti giuridici);   |   |

## CENTRO PER LE FAMIGLIE

Sede	Contatti	Orario di apertura
<b>Faenza</b> Via San Giovanni Bosco, 1	0546/691871 0546/691820 <a href="mailto:informafamiglie@romagnafaentina.it">informafamiglie@romagnafaentina.it</a>	Dal lunedì al giovedì: 8.30 - 12.30 Giovedì: 14.00 -16.00 Venerdì chiuso al pubblico, su appuntamento.

Mediante il Centro per le famiglie, situato a Faenza in Via San Giovanni Bosco 1 (ex Salesiani), il Servizio in argomento promuove e coordina una rete di interventi che, con diverse modalità, sono orientati alla promozione della genitorialità con particolare attenzione a quella più fragile, al fine di sostenerla nelle diverse fasi evolutive (creazione della coppia, nascita e crescita dei figli) e di accompagnarla nei momenti di transizione, nelle fasi critiche e in presenza di importanti carichi di cura (provenienza da altri territori o da altri paesi, conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, conflittualità di coppia e separazione, crisi nella gestione della genitorialità, presenza di figli con disabilità, ecc.). Con un approccio mirato ad affiancare le risorse delle persone e delle famiglie e a prendersi cura delle relazioni e dei legami che si sviluppano nel contesto familiare e comunitario.

Ciò avviene attraverso l'erogazione di servizi direttamente accessibili dalle famiglie nel Centro per le Famiglie, ma anche attraverso la gestione di risorse e servizi che supportano i progetti socio-educativi del Servizio Sociale la promozione di progetti realizzati in collaborazione con gli attori pubblici e del terzo settore volti allo sviluppo del capitale sociale comunitario e della cittadinanza attiva, alla promozione della cultura della partecipazione, dell'accoglienza, della solidarietà e del mutuo aiuto tra le famiglie.

Il Centro per le famiglie si rivolge prioritariamente ai genitori in attesa e con figli di minore età.

I servizi sono tutti gratuiti, organizzati anche su appuntamento e offerti alle famiglie residenti in ambito URF (Faenza, Brisighella, Solarolo, Castel Bolognese, Casola Valsenio, Riolo Terme).

### ***I SERVIZI AL CENTRO PER LE FAMIGLIE***

#### **Adozione**

I coniugi che intendono adottare possono accedere ad un percorso socio-psicologico di approfondimento della condizione personale, familiare e motivazionale, necessario per ottenere l'idoneità per l'adozione internazionale e per formalizzare la disponibilità per l'adozione nazionale.

L'accesso avviene tramite appuntamento.

#### **Affido familiare e affiancamento familiare/solidarietà**

L'affidamento familiare è un intervento temporaneo di aiuto e di sostegno ad un minore ed alla sua famiglia che si trova a vivere una situazione di difficoltà (problemi di salute, economici, una temporanea e grave difficoltà familiare, carenze educative e anche condizioni di grave disagio). Attraverso l'affidamento familiare il bambino incontra una famiglia che, accogliendolo presso di sé, si impegna ad assicurare una risposta ai suoi bisogni affettivi, educativi, di mantenimento, di

istruzione; una famiglia in più, che non cancella né dimentica la storia del bambino, né quella della sua famiglia, perché vi ritornerà una volta superati i problemi.

Possono proporsi per l'affido coppie con e senza figli (anche non coniugate) e persone singole.

L'accesso avviene tramite appuntamento.

## **Mediazione familiare e supporto alle famiglie separate**

È un servizio rivolto a coppie con figli minori, separate o in via di separazione, affinché possano continuare ad essere padre e madre, protagonisti insieme della crescita e dello sviluppo dei propri figli. Obiettivo del servizio è quello di offrire uno spazio nel quale i genitori possano incontrarsi, affiancati da un mediatore familiare qualificato, per:

- Gestire il conflitto per continuare a comunicare efficacemente in merito ai propri figli;
- Confrontarsi e trovare intese e accordi condivisi per la vita quotidiana, la gestione concreta e le modalità educative più opportune per i propri figli;
- Cercare soluzioni che nel presente e nel futuro siano soddisfacenti per sé e per i figli.

Gli incontri individuali o di coppia avvengono a cadenza settimanale o quindicinale alla presenza di un Mediatore Familiare che facilita la comunicazione tra i genitori. Sono previsti circa 10-12 incontri.

È garantita l'assoluta riservatezza.

Il percorso è svincolato dagli ambiti legali e giudiziari.

L'accesso è gratuito e avviene tramite appuntamento.

## **Consulenza al singolo genitore**

Quando non è possibile la partecipazione di entrambi i genitori, si può attivare uno spazio di confronto riservato ai singoli nel quale confrontarsi con un interlocutore esperto su tutte le problematiche legate alla genitorialità nella separazione e alle tematiche connesse alla crescita dei minori.

## **Gruppi di parola per figli di genitori separati**

I gruppi di parola sono un'esperienza di gruppo per bambini e ragazzi (6-11 e 12-16 anni) che vivono la separazione o il divorzio dai genitori. All'interno del gruppo i bambini e i ragazzi possono esprimere liberamente le proprie emozioni, i propri dubbi e le difficoltà che incontrano per la separazione dei genitori. Il gruppo si svolge in 4 incontri a cadenza settimanale in orari o pomeridiano, dopo un primo colloquio con i genitori.

La partecipazione è gratuita ed è necessario il consenso di entrambi i genitori.

## **Gruppi di genitori per genitori separati**

Un tempo di confronto rivolto a genitori separati o alle prese con la separazione per condividere con chi vive un'esperienza simile i problemi concreti della vita quotidiana nella relazione e cura dei figli e nel rapporto con l'altro genitore.

Si svolge in 7 incontri gratuiti condotti da un mediatore familiare con cadenza quindicinale della durata di 2 ore.

## **Counseling genitoriale e educativa**

Il counseling genitoriale è uno spazio di dialogo (incontri individuali o di coppia) con un counselor esperto e qualificato, offerto ai genitori soli o in coppia che desiderano approfondire, chiarire e migliorare il proprio stile educativo, la comunicazione in famiglia e il dialogo quotidiano coi figli.

Si rivolge a tutti i genitori (singoli o in coppia) e ad altri componenti dell'ambito familiare che avvertono la necessità di fermarsi a pensare rispetto alle proprie modalità educative, comunicative e relazionali con i figli nelle diverse fasi evolutive.

L'accesso è gratuito e avviene tramite appuntamento.

## **Accompagnamento e sostegno alla neo-genitorialità e home visiting**

Attività di sostegno alla genitorialità sia nel periodo prenatale che nei primi anni di vita del/la bambino/a per sostenere le normali difficoltà incontrate dalle famiglie e rafforzare le risorse e le competenze sempre presenti nei genitori e nella rete familiare allargata oltre che nel contesto sociale. Si tratta di progetti a sostegno della coppia (con specifico riferimento ai cambiamenti vissuti con l'arrivo di un figlio e alle modalità comunicative efficaci) attraverso colloqui di consulenza e sostegno individuale o in coppia con diversi professionisti, incontri pubblici tematici, gruppi di confronto e approfondimento rivolti ai genitori condotti da esperti o da genitori alla pari, (associazione Gruppo Allattando a Faenza), spazio di approfondimento papà-bambini e incontri specifici volti a valorizzare il ruolo paterno oltre che iniziative ludico-ricreativi rivolti a genitori-bambini.

Per le situazioni familiari che stanno attraversando un momento di fragilità, il Servizio Minori e il Centro per le Famiglie possono attivare progetti di "home visiting", tramite interventi educativi domiciliari, coordinati da un'equipe interprofessionale, a sostegno della genitorialità e del legame madre-bambino nei primi anni di vita.

Infine, si promuovono diverse forme di supporto e solidarietà tra famiglie attraverso diverse attività ludiche e socializzanti tra famiglie.

## **Sportello InformaFamiglie**

È un punto di riferimento informativo, sempre aggiornato su tutti i principali servizi, le attività e i progetti per famiglie e bambini in ambito educativo, scolastico, sanitario, sociale, del tempo libero e culturale presenti nel territorio dell'Unione della Romagna Faentina.

Il servizio invia una newsletter quindicinale tramite posta elettronica con le informazioni sugli eventi rivolti a bambini, ragazzi, genitori e famiglie che si svolgono in ambito URF e nei Comuni limitrofi (spettacoli teatrali, cinema, concerti, conferenze e gruppi per genitori, ecc.); per iscriversi e ricevere queste informazioni occorre inviare una e-mail di richiesta all'indirizzo e-mail: [infor-mafamiglie@romagnafaentina.it](mailto:infor-mafamiglie@romagnafaentina.it).

## SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Il Servizio Civile Universale<sup>2</sup> è la scelta volontaria di dedicare alcuni mesi della propria vita al servizio di difesa, non armata e non violenta, della Patria, all'educazione, alla pace tra i popoli e alla promozione dei valori fondativi della Repubblica italiana, attraverso azioni per le comunità e per il territorio.

Il Servizio Civile Universale rappresenta una importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale per i giovani, che sono un'indispensabile e vitale risorsa per il progresso culturale, sociale ed economico del Paese.

L'Unione della Romagna Faentina è accreditata all'albo nazionale degli Enti di Servizio Civile Universale con il codice identificativo e pertanto può presentare annualmente al Dipartimento per le politiche giovanili presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri programmi di Servizio Civile Universale nei seguenti settori: assistenza, protezione civile, patrimonio ambientale, patrimonio storico, artistico e culturale ed educazione e promozione culturale.

L'Unione ha condiviso i principi sanciti dalla Carta d'impegno etico del Servizio Civile Universale e per la gestione coordinata e congiunta della formazione generale dei volontari ed il monitoraggio dei progetti si avvale del COPRESC di Ravenna.

Ogni anno, in caso di approvazione dei progetti da parte del Dipartimento, l'Unione emana avvisi pubblici per la selezione di volontari.

## INFORMAGIOVANI DELL'URF

Sede	Contatti	Orario di apertura
<b>Faenza</b> Piazza Nenni, 19A	0546/691878 <a href="mailto:informagiovani@romagnafaentina.it">informagiovani@romagnafaentina.it</a> <a href="http://www.informagiovanifaenza.it">www.informagiovanifaenza.it</a> IG @informagiovanifaenza FB @igfaenza	Lunedì, 10.00 – 12.00 Mercoledì, 15.00 – 17.00 Venerdì, 10.00 – 12.00

L'Informagiovani dell'Unione della Romagna Faentina è un punto informativo e di consulenza orientativa che offre un servizio gratuito a tutti i giovani (fascia età: 14-35 anni). È un "luogo amico", un ambiente accogliente ed informale di supporto nei momenti delle scelte.

Le informazioni sono erogate in orario di apertura dello sportello nei giorni indicati oppure attraverso il sito internet, il profilo Facebook, Instagram e la [nuova app Informagiovani Romagna Faentina](#)<sup>3</sup>.

È possibile **chiedere un appuntamento** per un colloquio orientativo sulle tematiche qui sotto descritte ed un supporto tecnico per la redazione di curriculum (anche formato Europass) **sia in**

<sup>2</sup> Sito ufficiale: [www.serviziocivile.gov.it](http://www.serviziocivile.gov.it)

<sup>3</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=it.informagiovanifaenza.applichiamoci&gl=IT>

**italiano che in lingua** (inglese e francese) da svolgersi in orario di chiusura del servizio. L'Informagiovani inoltre organizza approfondimenti tematici per gruppi o classi. Di seguito i principali settori informativi curati dal servizio.

SETTORE	AMBITO A CURA DELL'INFORMAGIOVANI
LAVORO	Offerte delle Agenzie per il lavoro Offerte di lavoro stagionali Bandi di concorso Elenchi aggiornati di coop sociali, coop agricole, negozi della GDO
FORMAZIONE	Scuole e Università (modalità di iscrizione alle università tramite TOLC) Corsi di formazione finanziati e a mercato ITS e IFTS
VOLONTARIATO	Opportunità di volontariato nell'Unione, in Provincia e in Italia SCU (Servizio Civile Universale) SCR (Servizio Civile Regionale)
MOBILITA' ALL'ESTERO (in uscita e in entrata)	Informazioni su lavoro, studio e formazione Corsi di lingue Volontariato (Corpi europei di Solidarietà, campi di lavoro) Summer camp Supporto agli invii per esperienze di mobilità all'estero Accoglienza di giovani volontari europei in ESC

Attualmente i progetti curati dal servizio sono i seguenti:

PROGETTO	SITO DEDICATO
CONSULTA FAENTINA DEI RAGAZZI	<a href="https://www.informagiovanifaenza.it/consulta-dei-ragazzi/">https://www.informagiovanifaenza.it/consulta-dei-ragazzi/</a>
APPLICHIAMOCI	<a href="https://www.informagiovanifaenza.it/applichiamoci/">https://www.informagiovanifaenza.it/applichiamoci/</a>
ESC- SOLIDARITY YOUTH	<a href="https://www.informagiovanifaenza.it/progetti/esc-solidarity-youth/">https://www.informagiovanifaenza.it/progetti/esc-solidarity-youth/</a>
ESC- UNITED YOUTH	<a href="https://www.informagiovanifaenza.it/progetti/esc-united-youth/">https://www.informagiovanifaenza.it/progetti/esc-united-youth/</a>
DIGITAL REPUTATION	<a href="https://www.informagiovanifaenza.it/progetti/formagiovani-4-0/">https://www.informagiovanifaenza.it/progetti/formagiovani-4-0/</a>
MAPPA EMOTIVA	<a href="https://www.informagiovanifaenza.it/progetti/mappa-emotiva/">https://www.informagiovanifaenza.it/progetti/mappa-emotiva/</a>

L'Informagiovani della Romagna Faentina, in rete con gli altri Informagiovani della provincia, cura quattro newsletter periodiche sulle seguenti tematiche: **Concorsi pubblici** (quindicinale), **Borse di Studio e Premi per Tesi** (mensile), **Formazione** (finanziata e a mercato), **Estero** (opportunità).

L'Informagiovani è inoltre un punto di distribuzione della YoungERcard della Regione Emilia-Romagna.

## **PROGETTO MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI (SAI-MSNA): PIAZZA DANTE**

A Faenza, in via San Giovanni Bosco n. 15, vi è una struttura per l'accoglienza di minori stranieri non accompagnati, finanziata dal Ministero dell'interno.

Riguarda l'attività relativa ai progetti di inserimento residenziale di minori stranieri non accompagnati, in coerenza con quanto previsto nella documentazione prodotta dall'Unione della Romagna Faentina in occasione della domanda di prosecuzione dei progetti di accoglienza SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione nazionale) per minori stranieri non accompagnati.

Oltre a detti minori possono essere realizzati progetti a valenza residenziale per altra tipologia di esigenze, purché compatibile con l'utenza per la quale la struttura è autorizzata, in posti eventualmente disponibili.

La struttura ospita fino ad un massimo di n. 7 minori stranieri non accompagnati del sistema SAI di età compresa tra i 14 e i 18 anni. L'attività svolta avrà prevalente carattere residenziale con presenza continua sulle 24 ore, per 12 mesi annui.

I destinatari sono inviati dal Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati del Ministero dell'interno oppure inviati dal Servizio Minori del Settore Servizi alla Comunità dell'Unione della Romagna Faentina di seguito a segnalazione delle competenti forze dell'ordine.

L'accoglienza integrata dei minori stranieri non accompagnati comporta la presa in carico dei beneficiari singoli e comprende i seguenti servizi minimi obbligatori, disciplinati nel capo VI delle Linee Guida allegate al D.M. 26 novembre 2019, che qui si richiamano:

- A) accoglienza materiale;
- B) mediazione linguistico-culturale;
- C) orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- D) insegnamento della lingua italiana e inserimento scolastico per i minori;
- E) formazione e riqualificazione professionale;
- F) orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- G) orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
- H) orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale;
- I) orientamento e accompagnamento legale;
- J) tutela psico-socio-sanitaria.

Per i progetti relativi all'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati sono garantiti anche i servizi specifici di cui all'art. 35 sempre delle Linee Guida allegate al D.M. 26 novembre 2019.

## LAVORI IN UNIONE

L'Unione della Romagna Faentina ogni estate organizza con i soggetti del Terzo Settore e le amministrazioni l'iniziativa "Lavori in Unione – Estate".

Il progetto è rivolto ai ragazzi e alle ragazze dai 14 ai 19 anni, che frequentano gli Istituti Superiori di Faenza, Riolo Terme e Imola e, ha come fine quello di far conoscere il mondo del volontariato e offrire l'opportunità di sperimentarsi in un'attività a favore della comunità.

Si propone alle ragazze e ai ragazzi, di dedicare, nei mesi estivi, due o più settimane delle loro vacanze, ad iniziative che spazieranno dalla tutela ambientale e dei beni comuni (pulizia, parchi, muri imbrattati etc.), alla solidarietà, al turismo, alla comunicazione e alla tutela della legalità.

Il progetto è strutturato in percorsi settimanali (5 giorni mattina e/o pomeriggio) in cui i ragazzi e le ragazze, dopo una breve formazione, potranno inserirsi in specifiche attività di volontariato. Ogni percorso prevede: un corso sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, la presenza di un tutor che affiancherà i volontari, nonché la copertura assicurativa di responsabilità civile verso terzi e prestatori d'opera. Per informazioni si può contattare il Centro per le Famiglie dell'Unione della Romagna Faentina (0546/691871 oppure [informafamiglie@romagnafaentina.it](mailto:informafamiglie@romagnafaentina.it)).

## CASA DELLA MUSICA

Sede	Contatti	Orario di apertura
<b>Faenza</b> Via San Silvestro, 136	Associazione Rumore di Fondo 0546/646012 (contattare durante queste fasce orarie: 10:00-13:00 /15:00-17:00) <a href="http://www.meiweb.it/casa-della-musica">www.meiweb.it/casa-della-musica</a>	lunedì – venerdì 14:00 – 24:00 sabato su richiesta

L'Unione della Romagna Faentina, al fine di consolidare e attuare attività musicali/culturali/aggregative fin qui garantite dalla Casa delle Musica, mirate all'arricchimento e l'elevazione qualitativa del relativo progetto proposto, ha assegnato a Rumore di Fondo APS di Faenza (RA) e l'associazione Menoventi di Faenza, la concessione in uso dei locali e dei servizi dell'edificio denominato "Casa della Musica" ubicato in Via San Silvestro 136 a Faenza.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- A) valorizzazione dello spazio in oggetto all'interno dell'offerta musicale, culturale e aggregativa e, nello specifico, per i giovani del territorio dell'Unione della Romagna Faentina;
- B) conferma e rafforzamento del ruolo degli spazi di aggregazione in città in relazione alle attività musicali/culturali;
- C) mantenimento ed implementazione, in particolare, dei livelli qualitativi raggiunti in termini di:
  - Frequenza della sala prove;
  - Organizzazione di eventi musicali/culturali;

- Sinergia con le altre associazioni di promozione sociale del territorio;

D) valorizzazione delle capacità progettuali.

### **Uso delle sale**

La sala prove è aperta a gruppi, associazioni, enti e persone singole per attività musicali di ogni genere che non perseguano fini di lucro.

È disponibile, inoltre, una piccola sala per concerti, spettacoli e prove teatrali.

### **Prenotazioni**

Le prenotazioni sono gestite dall'Associazione Rumore di Fondo che può essere contattata al numero 0546/646012 durante le seguenti fasce orarie: 10:00-13:00 /15:00-17:00. Il servizio prevede un costo orario.

## **CONTRASTO ALLA VIOLENZA E ALLA DISCRIMINAZIONE DI GENERE**

<b>Sede</b>	<b>Contatti</b>	<b>Orario di apertura</b>
<b>Faenza</b> Via Laderchi, 3	Associazione SOS Donna 0546/22060 <b>1522</b> (numero pubblica utilità) <a href="mailto:info@sosdonna.com">info@sosdonna.com</a>	lunedì, venerdì: 14:30 – 18:30 martedì, mercoledì, giovedì: 9.00 – 13.00
<b>Riolo Terme</b> Via Aldo Moro, 2	Sportello di ascolto 0546/77410	mercoledì, 14.00 – 17.00

L'Unione della Romagna Faentina, al fine di affrontare in modo complessivo e coordinato la tematica del contrasto alla violenza alle donne e i bisogni e le necessità che ne derivano, ha ritenuto opportuno, fin dal 1999, istituire un Servizio, quale "*Centro di ascolto, prima accoglienza, sostegno economico e legale e orientamento a nuovi progetti di vita e di lavoro per donne che hanno subito violenza*", denominato **Servizio Fe.n.ice**, i cui contatti e orari di apertura sono descritti nella tabella sopra.

Negli orari di chiusura del Centro è in funzione una segreteria telefonica e sarai contattata al più presto in assoluta riservatezza.

È attivo uno **Sportello di ascolto** anche a **Riolo Terme**, in via Aldo Moro n. 2 (piano terra): si può telefonare allo 0546 77410 oppure la persona interessata può presentarsi direttamente durante l'orario di apertura: ogni mercoledì dalle 14.00 alle 17.00.

Il Servizio Fe.n.ice ha aderito al Progetto Arianna, un progetto relativo alla "attivazione rete nazionale antiviolenza", con il quale il Comune di Faenza e l'Unione della Romagna Faentina hanno aderito al Protocollo d'intesa con la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità, divenendo punto di riferimento nazionale attraverso **il numero di pubblica utilità 1522** e relativo trasferimento di chiamata al Servizio Fe.n.ice., garantendo l'accoglienza e la presa in carico della donna vittima di violenza ovunque residente.

Il Servizio serve a fornire una risposta, alle utenti e ai loro figli, in termini di accoglienza abitativa e rifugio, per la realizzazione di un percorso di ricostruzione personale in ambiente tutelato, con il sostegno di personale qualificato.

A tal fine, sono state affidate al Servizio Fe.n.ice delle case d'accoglienza ad indirizzo segreto per far fronte alle suddette necessità, tenuto conto che tale tipologia di intervento rientra nell'ambito dell'attività e dei servizi in campo socio assistenziale e si prefigge di favorire il superamento di situazioni di bisogno, il contrasto dell'esclusione sociale e l'opportunità di autorealizzazione o autodeterminazione delle persone economicamente e socialmente più deboli, con particolare attenzione al sostegno alla maternità, alla relazione genitori-figli ed ai diritti dei minori, evitando il cronicizzarsi della dipendenza assistenziale.

Il servizio Fe.n.ice opera in collaborazione con il Settore Servizi alla Comunità per quanto riguarda i progetti di presa in carico, in particolare delle donne con figli minori, quali vittime della cosiddetta "violenza assistita" e che pertanto necessitano di adeguate tutele sul piano psico-sociale e giuridico.

Quindi, **garantendo anonimato e gratuità dei servizi**, si offre a tutte le donne che vivono situazioni di violenza:

- prima accoglienza, telefonica o vis a vis, colloqui preliminari per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni utili, percorsi personalizzati, successivi ai colloqui preliminari, in grado di rafforzare la fiducia della donna nelle proprie capacità e risorse e supportare le donne verso un percorso di autonomia;
- in accordo alle necessità, prima consulenza legale attraverso lo Sportello legale a cui si accede tramite appuntamento;
- informazioni sulla tutela dei diritti delle donne vittime di violenze psicologiche, fisiche ed economiche, in ambito familiare e non, e di molestie sessuali;
- sostegno nella ricerca di un lavoro attraverso lo Sportello di Orientamento ed Accompagnamento al lavoro a cui si accede tramite appuntamento;
- reperimento di un rifugio in caso di situazioni di emergenza;
- ospitalità in casa rifugio per le donne e i minori vittime di violenza che sono costretti ad allontanarsi da casa a causa di particolari situazioni di rischio per la propria incolumità;
- reperibilità e attivazione in emergenza H24, tramite un numero dedicato a Forze dell'ordine e personale socio-sanitario, in collaborazione con il centro antiviolenza Demetra Donne in Aiuto di Lugo.

È inoltre fondamentale l'aspetto di prevenzione dell'insorgere di nuove forme di violenza e per questo motivo il Servizio Fe.n.ice è costantemente impegnato nella realizzazione di attività di sensibilizzazione per tutti i cittadini e le cittadine dell'Unione della Romagna Faentina, attraverso cineforum, spettacoli teatrali, organizzazione di mostre, eventi e presentazioni di libri, sui temi del femminile e della violenza di genere.

Inoltre, da 20 anni le operatrici del Centro antiviolenza sono impegnate in azioni di formazione in collaborazione con tutti gli Istituti Scolastici del territorio dell'URF, adeguando il proprio linguaggio ed il tipo di proposta formativa allo sviluppo cognitivo ed emotivo di bambini/e o ragazzi/e con cui si interagisce. Si affrontano con i/le giovani ed i/le loro docenti i temi degli stereotipi di

genere, della cultura sessista, della violenza di genere, compresa la violenza nelle prime relazioni adolescenziali.

## MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE; FACILITAZIONE LINGUISTICA

I destinatari del servizio di mediazione linguistica-culturale e facilitazione linguistica sono gli alunni stranieri di prima accoglienza con evidenti difficoltà nella comprensione della lingua italiana frequentanti la scuola primaria e secondaria di primo grado (dai 6 ai 14 anni) del territorio dell'Unione della Romagna Faentina.

Il servizio di mediazione linguistica-culturale e facilitazione linguistica ha la finalità di favorire l'integrazione scolastica degli alunni neo-arrivati (sia ad inizio anno che ad anno scolastico già avviato) nelle scuole dell'obbligo e di realizzare attività funzionali all'accoglienza e all'integrazione nel gruppo classe, oltre che nel più ampio contesto scolastico ed extrascolastico.

L'obiettivo è pertanto quello di assicurare non solo un'azione di **affiancamento linguistico** nell'accesso alla scuola, ma anche di **mediazione culturale**, volta a facilitare l'inserimento e l'integrazione nel contesto sociale dei minori stranieri (e delle loro famiglie) con maggiori problematiche di integrazione.

Le modalità di intervento che mirano a questo "accompagnamento" e "inserimento" dell'alunno straniero sono molteplici:

- Interventi di sostegno nella prima fase dell'accoglienza;
- Ricostruzione di un profilo linguistico e culturale di ogni allievo straniero neo-arrivato in collaborazione con gli insegnanti;
- Collaborazione nella programmazione di un percorso didattico coerente con le competenze e i bisogni rilevati dall'alunno;
- Promuovere l'apprendimento della lingua italiana sia nei contesti scolastici che extrascolastici;
- Accompagnare l'inserimento all'interno del gruppo classe;
- Promuovere e facilitare i contatti delle famiglie con l'istituzione scolastica e i servizi territoriali per favorire la nascita di una buona relazione, favorendone il dialogo e i rapporti;
- Supportare gli insegnanti e gli operatori per favorire l'integrazione delle differenti culture (valorizzando la lingua, la cultura e la conoscenza della lingua d'origine, collaborando a progetti di educazione interculturale nella scuola, ecc.);
- Progettare attività di facilitazione linguistica e di sostegno nelle discipline scolastiche che siano quanto più aderenti al lavoro svolto dai docenti nelle classi;
- Promuovere momenti di scambio e confronto con gli istituti comprensivi dell'URF sui percorsi di mediazione e facilitazione linguistico proposti (nell'apposito tavolo istituzionale dell'interculturale);
- Curare la formazione e l'aggiornamento dei mediatori e facilitatori e, di concerto con un operatore preposto del Centro per le Famiglie dell'Unione della Romagna Faentina, facilitare il confronto sulla gestione del servizio e l'analisi e confronto sui casi;

- Svolgere la selezione dei mediatori e facilitatori e curare tutte le pratiche amministrative necessarie per lo svolgimento del lavoro;
- Aggiornare i materiali di supporto per l'inserimento scolastico dei minori (schede bilingue di presentazione del sistema scolastico italiano, della comunicazione scuola – famiglia, ecc.);
- Collaborare con i servizi scolastici, educativi e sociali oltre che a progetti interculturali proposti da scuole e servizi educativi.

Il servizio è prioritariamente svolto nella scuola frequentata dai singoli alunni, per favorirne il processo di integrazione. Può essere prevista l'attività con il singolo alunno o in piccolo gruppo, sulla base della valutazione delle competenze e abilità linguistiche e di comprensione degli alunni, nonché della loro provenienza.

Le attività sono personalizzate e specifiche per ogni alunno, individuate sulla base della situazione di partenza e degli obiettivi specifici condivisi con i docenti. È inoltre garantito, qualora occorrente, il raccordo con i servizi sociali e specialistici del territorio in caso di presenza di situazioni di disagio che necessitano di una presa in carico integrata.

Inoltre, viene organizzato, ogni estate, **un laboratorio linguistico estivo** prioritariamente rivolto a bambini stranieri neo-arrivati o che si iscriveranno per la prima volta alla scuola italiana (6-14 anni), nonché a bambini stranieri con particolari difficoltà linguistiche, finalizzato all'apprendimento e consolidamento della lingua italiana. Partendo dal presupposto che gli alunni stranieri imparano infatti a scuola e fuori dalla scuola, negli scambi quotidiani con i pari, nei momenti informali del gioco e dello scambio, si valuta importante offrire uno spazio anche nel periodo estivo (di almeno di 6 settimane anche non consecutive), a giorni alterni per 3 ore al giorno, per un numero indicativo di circa 30 bambini/ragazzi frequentanti nel periodo, in cui i bambini/ragazzi possano vivere esperienze di apprendimento (anche attraverso lo svolgimento del compito assegnato per il periodo estivo dalla scuola), scambio, socializzazione, gioco e conoscenza dei servizi del territorio, guidati e accompagnati da personale preparato (mediatrici linguistico-culturali e facilitatori linguistici).

## CENTRI DI AGGREGAZIONE GIOVANILI E GRUPPI EDUCATIVI DI SOSTEGNO

I **Centri di Aggregazione Giovanili** (CAG) e i **Gruppi Educativi di Sostegno** (GES) sono presenti nei seguenti Comuni dell'Unione e ad **accesso gratuito**.

Nella logica della promozione del benessere e della prevenzione e riduzione del disagio, come esposto dalla L.R.14/2008, l'offerta di occasioni educative extrascolastiche ed extrafamiliari si pone come obiettivo l'accompagnamento di bambini e ragazzi nel fisiologico percorso di risposta ai compiti di sviluppo tipici dell'età, all'interno dell'attuale epoca storica e delle nuove sfide che essa pone ad individui in crescita.

Pertanto, le opportunità educative per il tempo libero che perseguono la partecipazione ed il miglioramento della qualità della vita della popolazione in oggetto, si differenziano a seconda dei bisogni rilevati nei territori, con la conseguente proposta di servizi aventi finalità e dunque organizzazioni diverse. Sui territori dell'Unione della Romagna Faentina, per motivi geografici, demografici e sociali si sono riscontrati bisogni che possono essere ben soddisfatti attraverso i

Centri di Aggregazione Giovanile (comma 5, art. 14 L.R. 14/2008) e i Gruppi Educativi di Sostegno alle competenze personali e scolastiche (comma 6, art. 14 L.R. 14/2008).

I **Centri di Aggregazione Giovanile**, anche ridenominati C.A.G. e rivolti al target 10-17 anni, si connotano come luogo di prevenzione primaria del disagio preadolescenziale e adolescenziale, della promozione dell'agio e del protagonismo giovanile, con i seguenti obiettivi:

- apprendimento inteso come ricerca e recupero delle potenzialità individuali;
- collegamento con le strutture ricreative, sportive, culturali e del tempo libero presenti nel territorio allo scopo di prevenire contatti con ambienti devianti e di favorire quindi l'inserimento e la socializzazione dei minori;
- supporto nell'apprendimento in collegamento con la Scuola;
- aggregazione/socializzazione sia attraverso la proposta di attività-laboratori mirati, sia attraverso esperienze di vita quotidiana che facilitino i ragazzi nel percorso di crescita, nello sviluppo di una positiva identità personale, nell'acquisizione di strumenti e apprendimenti utili per l'autonomia personale, per il percorso scolastico e per la socializzazione.

I **Gruppi Educativi di Sostegno** alle competenze personali e scolastiche, anche ridenominati G.E.S., sono servizi di accompagnamento nella quotidianità di preadolescenti delle scuole secondarie di secondo grado, ad accesso diretto o ad invio da parte dei servizi sociali. I G.E.S. mirano, in particolare, al sostegno di ragazzi e ragazze con difficoltà di socializzazione o esposti al rischio di dispersione scolastica o emarginazione. Essi valorizzano il sostegno tra pari e il mutuo aiuto e attivano la pluralità delle risorse presenti su ogni territorio, attraverso la progettazione condivisa e integrata.

Entrambe le tipologie di servizi, coordinati e gestiti da operatori con formazione specifica in campo educativo, funzionano sulla base di una progettazione delle attività che prevede fasi di pianificazione, verifica in itinere e documentazione, definite congiuntamente con le agenzie educative e sociali presenti sul territorio.

Entrambe le tipologie di servizi offrono anche agli adulti di riferimento occasioni di incontro e confronto per il sostegno delle competenze genitoriali e per l'affiancamento ad essi in una fase di rinnovamento dei loro compiti di cura, tipica dell'età preadolescenziale e adolescenziale dei figli. Le azioni che C.A.G. e G.E.S. rivolgono alle famiglie riguardano anche l'orientamento rispetto ai servizi specialistici del territorio, relativi alla presa in carico di minori e adulti.

## Centri di Aggregazione Giovanile a Riolo Terme e Solarolo

Sede	Nome struttura	Orario di apertura
<b>Riolo Terme</b> Via A. Gramsci, 11	"La Baracca"	lunedì – venerdì, 14.30 – 18.30
<b>Solarolo</b> Via G. Marconi, 7	"Il Villaggio"	lunedì – venerdì, 14.30 – 18.30

Il centro di aggregazione giovanile presso il Comune di Riolo Terme, con sede in Via Gramsci 11, conosciuto come "**La Baracca**", ubicato in locali adiacenti la Biblioteca comunale, a titolo gratuito per l'utenza, è aperto, di norma, dalle ore 14,30 alle ore 18,30 dei giorni dal lunedì al venerdì, da settembre a giugno, mentre nel mese di luglio si svolge uno specifico programma di attività estive.

Il centro di aggregazione giovanile presso il Comune di Solarolo, attualmente con sede in Via Marconi 7, conosciuto come "**Il Villaggio**", a titolo gratuito per l'utenza, è aperto, di norma, dalle ore 14,30 alle ore 18,30 dei giorni dal lunedì al venerdì, da settembre a giugno, mentre nel mese di luglio si svolge uno specifico programma di attività estive.

## Gruppi educativi di sostegno di Brisighella e Casola Valsenio

Sede	Nome struttura	Orario di apertura
<b>Brisighella</b> Piazzetta G. Pianori, 4 Viale G. Pascoli, 1	I.C. Brisighella Biblioteca Comunale	lunedì – venerdì, pomeriggio
<b>Casola Valsenio</b> Via Roma, 10	"Circus"	lunedì – venerdì, pomeriggio

Il Gruppo Educativo e di Sostegno alle competenze personali e scolastiche presso il Comune di Brisighella, attualmente ubicato sia in locali messi a disposizione dall'Istituto Comprensivo che presso i locali della Biblioteca civica, con riserva di concordare anche diverse ubicazioni, a titolo gratuito per l'utenza, è aperto di norma per un totale di 7 ore settimanali, in orario pomeridiano durante il corso dell'anno scolastico.

Il Gruppo Educativo e di Sostegno alle competenze personali e scolastiche presso il Comune di Casola Valsenio, conosciuto come "**Circus**", con sede in Via Roma 10, ubicato presso il Centro Polivalente "Le Medie", con attività previste anche presso la Biblioteca comunale, a titolo gratuito per l'utenza, è aperto di norma per un totale di 20 ore settimanali, in orario pomeridiano durante il corso dell'anno scolastico;

## CENTRI EDUCATIVI POMERIDIANI

I Centri educativi pomeridiani propongono attività di gruppo per i minori distinti per fasce di età (6-11 anni; 11-14 anni; 14-18 anni) nel periodo invernale, e per minori (3-18 anni) nel periodo estivo, individuati dal Servizio Sociale, ove necessario anche ad integrazione del Servizio educativo domiciliare. Tali attività sono flessibili, in relazione alle esigenze specifiche dei partecipanti, e sono finalizzate a:

- Offrire ai minori, in particolare in età evolutiva e adolescenziale, un luogo educativo di crescita, complementare e integrativo alla vita in famiglia e agli eventuali sostegni specifici individualizzati (servizio educativo domiciliare, famiglia di sostegno, ecc.);
- Garantire attività educative e formative strutturate funzionali a: osservazione delle dinamiche relazionali individuali;
- Progettazione/realizzazione di percorsi, individuali o di piccolo gruppo, di sostegno allo studio, di socializzazione, attività ricreative (gioco, sport, laboratori);
- Offrire ai genitori opportunità di confronto e sostegno;
- Strutturare e facilitare le relazioni sociali tra minori, genitori e contesto sociale territoriale, attraverso una rete di collaborazioni con le principali realtà sociali, aggregative, sportive e culturali del territorio dell'Unione dei Comuni della Romagna Faentina;
- Offrire attività educative individualizzate rivolte a minori con disagio scolastico e/o problematiche affettivo-relazionali (disturbi della condotta) per favorire un graduale inserimento nelle attività del gruppo.

La programmazione dei centri diurni pomeridiani è composta da attività calibrate sulle esigenze e opportunità dei minori coinvolti, perseguendo due obiettivi essenziali:

- A) in primo luogo, limitare la dispersione e l'abbandono scolastico dovuti spesso a carenze e lacune nel concentrarsi ed applicarsi;
- B) in secondo luogo, incrementare la motivazione allo studio e il supporto nelle materie più faticose per il minore, nonché la fondamentale capacità di organizzarsi e acquisire nel tempo una propria autonomia nel metodo di studio.

Le attività di supporto vengono realizzate sia in "gruppi di studio" omogenei per preferenze, materie e opportunità tra i partecipanti; sia in forma individuale/di piccolo gruppo in caso di carenze o difficoltà specifiche (per es. Disturbi Specifici dell'Apprendimento, gravi lacune in materie specifiche, difficoltà linguistiche, ecc.).

I percorsi educativi insistono sul tema della libertà dei ragazzi che non cercano qualcuno che si sostituisca a loro nei momenti difficili, ma hanno piuttosto bisogno di imparare un metodo che possa aiutarli e guidarli di fronte ad ogni circostanza della vita attraverso un giudizio sull'esperienza quotidiana (questa modalità ha dimostrato di favorire la prevenzione delle condizioni di disagio dei ragazzi, perché li proietta a coinvolgersi nella realtà anziché fuggirne).

Proponiamo in particolare due tipologie di interventi:

- 1) Interventi di recupero motivazionale su situazioni specifiche, individuali o di gruppo, ai fini di un miglioramento educativo e/o di supporto in tema di abilità socio-relazionali, capacità cognitive e di apprendimento;

- 2) Percorsi educativi di conoscenza e riscoperta del patrimonio culturale e umano di ciascun territorio, con particolare attenzione alla valorizzazione del bene pubblico e comune e del rispetto nei confronti di risorse e tradizioni del territorio

A questi fini, la programmazione settimanale dei Centri educativi pomeridiani è garantita dagli educatori:

- proponendo una pianificazione di base concordata con il Servizio Sociale e funzionale alle finalità di fondo del Servizio (in particolare: laboratorio dei compiti; attività di gioco strutturato; attività di laboratorio);
- coinvolgendo attivamente i partecipanti nella definizione di alcune scelte (es. Mete di uscita pomeridiana, serale e serale mensile; temi dei laboratori; ecc.).

Ciò per proporre un contesto educativo "affidabile e tutelante", perché definito con trasparenza negli aspetti fondamentali, ma anche "flessibile e partecipativo", perché funzionale stimolare nei partecipanti le capacità di relazione, mediazione e partecipazione essenziali per interagire con i diversi contesti sociali.

Ciascuna attività di gruppo pianificata viene poi organizzata e condotta dagli educatori con la massima attenzione alle personalizzazioni richieste da ciascun Progetto, garantendo gli eventuali sostegni specifici necessari (es. Strategie educative personalizzate, presenze, coinvolgimento di volontari, ecc.).

## Centri Educativi presenti nel Comune di Faenza

Nome struttura	Indirizzo	Orario di apertura
<b>Casa di Sam</b>	Casa S. Terenzio Via Ugolino d'Azzo Ubalдини 15	<b>Scuola primaria</b> lunedì – venerdì, 14.15 - 18.30.
		<b>Scuola secondaria di primo grado</b> lunedì – venerdì, 14.15 – 17.15
		<b>Scuola secondaria di secondo grado</b> aperto su appuntamento sulla base delle esigenze dei ragazzi che sono aiutati a studiare in piccolo gruppo
<b>Circolino San Marco</b>	Parrocchia di San Marco Via G. Puccini, 6	<b>San Marco Elementari</b> tre giorni a settimana, 14.15 – 16.15
		<b>San Marco Medie</b> lunedì – venerdì, 14.15 – 17.15
		<b>San Marco Post</b> tre giorni a settimana, 16.30 – 18.30
		<b>San Marco Centro Estivo</b> aperto per le età 6-12 anni dal 1° giorno di chiusura della scuola all'inizio dell'anno scolastico si interrompe due settimane ad agosto
<b>Rione Giallo</b>	Sede del Rione Giallo via Sarti, 3	<b>Fascia 14-18 anni</b> due giorni a settimana, 14.00 – 17.00
		<b>Fascia 11-13 anni</b> tre giorni a settimana, 14.00 – 17.00

## Centri Educativi presenti nel Comune di Castel Bolognese

Nome struttura	Indirizzo	Orario di apertura
<b>Il Fienile</b>	Via Biancanigo, 1630	<b>Fienile Elementari</b> tre giorni a settimana, 13:00 – 18:00
		<b>Fienile Medie</b> lunedì – venerdì, 13.00 – 17.00
		<b>Fienile Estate</b> lunedì – venerdì, 9.00 – 17.00 nei mesi di chiusura scolastica estiva
<b>Il Battello</b>	via Emilia Interna, 88	<b>Battello Medie</b> aperto tre giorni a settimana, 14.00 - 17.00
		<b>Battello Superiori</b> aperto due giorni a settimana, 14.00 - 17.00

## PROGETTO “TUTOR” E ATTIVITÀ IN PICCOLO GRUPPO

Il progetto è attuato tramite l'ASP Romagna Faentina partendo dalla necessità di sostenere un progetto educativo rivolto a giovani e adolescenti che presentano esigenze di supporti educativi da svolgersi preferibilmente a domicilio oppure in piccoli gruppi nei locali individuati dal Centro per le Famiglie, effettuati da personale appositamente formato.

Il servizio prevede interventi individuali da 4 ad 8 ore settimanali, in relazione al progetto individuale, concordato con il Settore Servizi alla Comunità, per svolgimento compiti, sostegno personale e supporto genitoriale. Vi è anche la possibilità di inserire il ragazzo/a in un piccolo gruppo di supporto compiti, sempre condotto da un tutor “esperto”, presso degli spazi idonei che di volta in volta verranno individuati (es. Sedi dei rioni cittadini).

L'obiettivo è quello di contrastare il fenomeno dell'abbandono scolastico e fornire sostegno negli apprendimenti per ragazzi/e in situazione di fragilità.

I progetti vengono attivati e verificati dalle assistenti sociali del Servizio Minori del Settore Servizi alla Comunità.

## EDUCATIVA TERRITORIALE

Il servizio, o più precisamente, l'insieme di attività riguardano diverse attività rivolte ai minori tramite interventi di assistenza educativa territoriale. Queste promuovono il benessere e la crescita evolutiva relazionale dei minori tramite un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) che prevede, di norma, l'intervento dell'educatore Professionale, con il coinvolgendo tutti i servizi responsabili della presa in carico del minore intorno al minore. È fatta salva la possibilità di prevedere progetti in cui sia coinvolto anche personale con profilo di operatore socio-sanitario, in via esclusiva, ovvero in sinergia con altre professionalità, quando il progetto educativo richiede anche lo svolgimento di attività integrate di aiuto domestico, di aiuto nella vita di relazione, di assistenza diretta alla persona.

Gli interventi di assistenza educativa territoriale hanno lo scopo di incidere sui fattori di rischio e sui danni relativi all'emarginazione, alle situazioni di disagio e di difficoltà relazionale di minori, adolescenti e delle rispettive famiglie. Questa tipologia di intervento crea le condizioni per produrre cambiamenti utili ad un miglioramento dei rapporti interpersonali e ambientali, costituendo una risorsa necessaria per prevenire situazioni di disagio del minore e del nucleo in cui vive e la necessità di realizzare interventi a più elevata intensità assistenziale, anche al di fuori del contesto familiare.

Il servizio presenta caratteristiche di ampia flessibilità per la possibilità di spostamento degli operatori sul territorio. Il suo scopo è di far leva sullo sviluppo delle potenzialità dei minori e delle loro famiglie con il coinvolgimento dei diversi sistemi e agenzie che interagiscono fra loro nel processo evolutivo (la scuola, il gruppo dei pari), mirando a valorizzare le competenze di ciascuno per il superamento della criticità.

Il ventaglio delle situazioni di disagio familiare e l'intensità del rischio per il minore possono variare anche molto nelle diverse situazioni, determinando così gli obiettivi dell'intervento che possono consistere:

- Nel sostegno educativo alla cura e all'accudimento del minore,
- Nella promozione/sostegno all'autonomia del/i genitori nell'accesso a prestazioni e servizi sanitari e sociosanitari in favore dei loro figli,
- Nella prevenzione dell'insuccesso scolastico,
- Nella promozione alla socializzazione,
- Nella mediazione delle dinamiche educative e relazionali interne al nucleo,
- Nel monitoraggio delle funzioni genitoriali,
- Nella protezione e tutela del minore,

## AZIONI DI RETE A CONTRASTO ALLA DISPERSIONE SCOLASTICA

A causa della pandemia, che ha portato ad un aumento significativo di ragazzi/e a rischio di dispersione scolastica e di ritiro sociale, il settore servizi alla comunità sta promuovendo azioni a sostegno della funzione educativa della comunità nel rispondere agli specifici bisogni dei ragazzi favorendo il supporto pomeridiano individuale e di piccolo gruppo educativo (attraverso gli interventi sopra descritti, promuovendo un'alleanza educativa tra i diversi soggetti di riferimento per gli adolescenti (scuola, famiglia e servizi) e sperimentando interventi e attività a sostegno dell'inclusione sociale e dei percorsi scolastici e formativi rivolto in particolare alla prevenzione della dispersione scolastica e del trattamento del ritiro sociale).

Nello specifico vengono attivati interventi di sostegno allo studio di adolescenti e preadolescenti a rischio di dispersione scolastica e/o ritiro sociale attraverso educativa individuale o attività in piccolo gruppo;

- servizio di consulenza rivolta ai genitori e agli adulti significativi per il ragazzo/a adolescente (genitori, insegnanti, allenatori sportivi, ecc.);
- seminari, formazioni e incontri pubblici (sia in presenza che a distanza) sui temi dell'adolescenza rivolti a docenti, operatori sociali, sanitari, educativi, allenatori sportivi e a genitori al fine di promuovere un linguaggio e una cultura comune nella comunità educante;
- attività di assistenza educativa territoriale con riferimento a specifici progetti attivi dell'Unione della Romagna Faentina.

## EDUCATIVA DI STRADA

Ai sensi dell'art. 14 della L.R. n. 14/2008, l'educativa di strada è un'attività rivolta a gruppi spontanei di adolescenti e giovani nei luoghi di ritrovo, finalizzata a costruire una relazione significativa tra di loro e con gli educatori, anche attraverso iniziative co-progettate, e a far emergere idee, bisogni, risorse che consentano di rafforzare i fattori protettivi e ridurre quelli di rischio.

L'educativa di strada è uno strumento per veicolare informazioni significative, in grado di influire su atteggiamenti e comportamenti a rischio e, eventualmente, facilitare l'accesso ai servizi territoriali.

Il Settore Servizi alla Comunità individuerà i luoghi di ritrovo nel territorio nel quale potrà essere richiesta l'attivazione di questa attività, di norma per n. 15 ore settimanali.

### Destinatari del servizio

Il Servizio è rivolto a minori di età da 0 a 17 anni, appartenenti a famiglie che si trovino nella difficoltà temporanea ad esercitare il proprio ruolo educativo. Se previsto nello specifico progetto individualizzato, l'intervento può essere continuato anche dopo il compimento del diciottesimo anno, in presenza della necessità di prolungare gli interventi educativi già avviati nella minore età. Tra i destinatari vi sono anche i minori proposti dall'assistente sociale competente in seguito a provvedimenti dell'autorità giudiziaria e/o su segnalazione di altri servizi territoriali o

delle rispettive famiglie. Il servizio educativo territoriale è rivolto ai minori che presentano situazioni di scarsa socializzazione, di assenza di riferimenti positivi, di rapporti conflittuali con il mondo degli adulti e per i quali si renda necessario un aiuto di tipo educativo, attraverso un progetto che delinei obiettivi, strumenti, tempi di attuazione e loro verifica. L'intervento si configura come azione educativa e/o preventiva rivolta a situazioni di disagio sociale e psicologico ed indirizzata a quei minori già soggetti a processi di emarginazione, al fine di evitare ulteriore disadattamento, sofferenza e isolamento. In relazione alla fascia adolescenziale possono essere destinatari dell'intervento i ragazzi che, sperimentando l'assenza di sbocchi lavorativi e l'incapacità o non volontà di accedere a corsi di riqualificazione professionale, fanno ricorso ai primi comportamenti illegali, compreso l'approccio al consumo di sostanze stupefacenti.

Il Servizio di educativa territoriale include altresì l'intervento di un educatore in ambito di incontri protetti in luogo neutro. Tale servizio consiste nell'accompagnare il minore nell'incontro con il genitore a cui non è stato affidato in ambito di separazione/divorzio o dal provvedimento del giudice. L'incontro avviene in uno spazio accogliente e riservato, dove poter conversare, ma anche, a seconda dell'età del minore, degli interessi e delle preferenze di ciascuno, dedicarsi a giochi e ad altre attività. L'educatore ha qui il delicato compito di mediare e facilitare la relazione tra genitore e figlio.

Il Servizio di Educativa Territoriale è caratterizzato dall'assenza di una sede predefinita come luogo primario dove realizzare gli interventi e prevede un approccio di rete che strutturi collaborazioni importanti nei confronti dei servizi sanitari, delle agenzie educative e dei luoghi in cui il minore vive la sua personalità.

La strategia di fondo prevede come luogo privilegiato delle azioni educative il domicilio del minore ed il suo ambiente di vita in linea più generale. La possibilità di conoscere direttamente l'intrecciarsi delle relazioni primarie e di interagire con i genitori ed i familiari, mette l'educatore nella possibilità di ottenere le chiavi di lettura necessarie per la comprensione dei comportamenti, degli stili di vita, delle problematiche e dei bisogni dei beneficiari del progetto, per elaborare in sede di équipe le strategie che possono portare ad un miglioramento della qualità di vita, contrastando nel contempo i rischi di emarginazione e di dissocialità.

È quindi la dimensione relazionale quella in cui si muove il servizio; ogni intervento, nella varietà delle situazioni, ha un preciso riferimento educativo. Il progetto viene costruito e verificato in un divenire continuo per cercare di rispondere al meglio ai bisogni dell'utenza.

I servizi per minori risentono dei particolari contesti di riferimento e richiedono un'attenta e costante verifica sulla loro efficacia e sul loro impatto, con una capacità di rimodulazione delle attività, qualora si riscontri un mutamento nelle esigenze dell'utenza.

## **Costi a carico dell'utenza**

Il servizio educativo domiciliare prevede la compartecipazione al costo da parte dell'utenza ai sensi del Regolamento di partecipazione ai costi dei servizi sociali dell'Unione della Romagna Faentina.

Il Servizio può essere erogato a titolo gratuito solo in caso di utenti presi in carico su provvedimento dell'autorità Giudiziaria e da questi dichiarati espressamente esenti.



# Servizio Adulti, Anziani e Disabili

Il Servizio presidia le seguenti aree di intervento:

- Gestione del servizio di assistenza domiciliare integrata diretta o in convenzione, degli strumenti di tutela nei confronti degli anziani;
- Coordinamento per le funzioni socio-sanitarie con i servizi del distretto;
- Servizio sociale professionale e segretariato sociale per l'informazione e consulenza al singolo o ai nuclei familiari, con esercizio delle funzioni previste dalle norme con riferimento all'operatore responsabile del singolo caso e alla partecipazione alle Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.G.);
- Servizio di pronto intervento sociale per situazioni di emergenza;
- Realizzazione di interventi di sostegno alla permanenza al proprio domicilio (istruttoria per l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare di tipo tutelare o integrata, consegna pasti a domicilio);
- Coordinamento assistenza domiciliare;
- Autorizzazione al funzionamento e vigilanza strutture;

- Iniziative di promozione di una visione positiva delle persone anziane;
- Promozione e gestione di attività di valorizzazione di persone anziane;
- Servizio sociale professionale e segretariato sociale per l'informazione e consulenza al singolo o ai nuclei familiari;
- Servizio sociale professionale e segretariato sociale anche al fine dell'accesso ai servizi e alle prestazioni che favoriscono la permanenza del disabile al proprio domicilio (a titolo esemplificativo: istruttoria per l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare di tipo tutelare o integrata, consegna pasti a domicilio, assegno di cura), con esercizio delle funzioni previste dalle norme con riferimento all'operatore responsabile del singolo caso e alla partecipazione alle Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.);
- Partecipazione ai momenti di coordinamento per assicurare l'integrazione socio-sanitaria con altri Servizi Sanitari del Distretto;
- Integrazione delle rette in strutture, in conformità con quanto previsto da norme di legge e dai regolamenti;
- Gestione di contratti di servizi e convenzioni per le aree di intervento relative all'area di pertinenza del servizio;
- Realizzazione dei progetti di cura e di vita per favorire l'integrazione dei minori disabili nel contesto educativo e scolastico;
- Gestione di tutele, curatele o amministrazioni di sostegno, conferite per legge o per provvedimento dell'autorità competente;
- Istruttoria per il rilascio dei provvedimenti di autorizzazione al funzionamento relativi alla gestione delle strutture a valenza diurna o residenziale per disabili;
- Interventi di sostegno economico;
- Elaborazione di progetti di vita e di cura, realizzati di concerto con i competenti Servizi Sanitari e altri Enti, per l'accesso, previa valutazione multidimensionale, a percorsi formativi/abilitativi in contesti lavorativi, ovvero a servizi diurni o residenziali;
- Collaborazione per l'attivazione di interventi tesi ad individuare soluzioni abitative per cittadini inseriti in percorsi di sostegno sociale;
- Promozione della sussidiarietà per ampliare i percorsi di sostegno sociale;
- Interventi atti a favorire una vita autonoma e l'integrazione sociale delle persone disabili, anche con riferimento al supporto per progetti per il superamento delle barriere architettoniche e la fruibilità dell'ambiente domestico (Centro per l'Adattamento dell'Ambiente Domestico);
- Misure di accompagnamento sociale al fine di rimuovere gli ostacoli che aggravano la condizione di disabilità, favorendo condizioni di pari opportunità e la piena inclusione di tutti i cittadini;

- Sviluppo di servizi e progetti che valorizzino l'autonomia nelle sue diverse dimensioni e la coesione sociale.

Rientrano altresì nella competenza del Servizio tutti gli interventi a favore degli adulti in situazioni di fragilità sociale e l'attuazione di percorsi di sostegno ed integrazione nei confronti di indigenti, extracomunitari e nomadi. Effettua la funzione di sostegno all'integrazione e all'inclusione sociale, collaborando con la Consulta degli Immigrati.

Il servizio in argomento promuove, coordina e gestisce attività e servizi riconducibili ai seguenti ambiti di intervento.

## **SERVIZI DI BASSA SOGLIA E DI PRIMA ACCOGLIENZA**

Si tratta di misure primarie di emergenza finalizzate a garantire i servizi minimi essenziali a persone in condizione di estrema povertà e disagio sociale, sprovviste di qualsiasi reddito e di familiari in grado di aiutarli; tali misure sono attivabili in emergenza, in un'ottica di pronto intervento sociale anche a favore di "senza dimora", temporaneamente presenti sul territorio comunale: accoglienza presso i dormitori comunali ed erogazione pasti (pacchi alimentari e mensa).

L'accesso a tali misure può avvenire su invio del Servizio Sociale territoriale competente per target di utenza o delle forze dell'ordine che intercettano sul territorio le persone in condizioni di estremo disagio;

## **ASSISTENZA DOMICILIARE**

L'Assistenza Domiciliare di carattere assistenziale, educativo, riabilitativo integra prestazioni quali pasti a domicilio, servizio mensa territoriale, altri eventuali servizi aggiuntivi. L'Assistenza Domiciliare è un servizio prestato da personale qualificato, costituito da una serie di interventi erogati in via temporanea, che si svolgono prioritariamente a domicilio, con lo scopo di:

- Favorire la permanenza nell'ambiente di vita incentivando l'autonomia della persona, la vita di relazione anche in situazioni di grave limitazione funzionale;
- Tutelare la salute psico-fisica sia in senso preventivo che di recupero, mantenere le residue capacità funzionali e la vita di relazione;
- Sostenere le famiglie e limitare l'allontanamento dall'ambiente familiare e sociale alle sole situazioni con pesanti carenze assistenziali e/o educative, per le quali la permanenza nel proprio ambiente costituirebbe grave disagio con rischio di ulteriori peggioramenti;
- Favorire la responsabilizzazione dei familiari ponendosi come risorsa e supporto alla famiglia stessa;
- Sostenere, valorizzare ed integrare le capacità genitoriali fornendo strumenti per affrontare momenti di crisi, in un'ottica di prevenzione;
- Promuovere e facilitare le relazioni con le risorse della comunità, in particolare attraverso le associazioni e i gruppi di volontariato (anche di volontariato anziano), secondo principi di solidarietà (inter ed intragenerazionale);

- Favorire i rapporti genitoriali garantendo la protezione del minore anche in luoghi diversi dal domicilio.

## Destinatari del servizio

Possono usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare o Assistenza Domiciliare Integrata tutti i cittadini residenti nell'Unione minori, adulti – anziani, che si trovino nelle condizioni, indipendentemente dalle cause che le hanno determinate, di seguito individuate:

- Si trovino in stato di malattia o invalidità, che comporti la necessità di aiuto da parte di altre persone;
- Non dispongano di sufficiente assistenza familiare;
- Vivano in famiglia, ma con grave situazione di disagio e/o con carenze educative, disagio psico-sociale che compromettano uno sviluppo armonico del minore;
- Si trovino in particolari condizioni di bisogno temporaneo, tali da richiedere inserimenti presso la rete dei servizi;
- Anziani non autosufficienti per i quali vengono programmate con i Responsabili delle Direzioni Ospedaliere dimissioni ospedaliere, di concerto con l'U.V.G. territoriale e il responsabile del caso.

## Organizzazione del servizio

L'organizzazione del servizio di carattere assistenziale, tutelare e riabilitativo a favore di minori, adulti e/o anziani è di competenza del Servizio Anziani a cui afferiscono anche le richieste del Servizio Infanzia Età Evolutiva e Genitorialità, Servizio Adulti e Disabili, dei Servizi SERT e Unità Operativa del Centro di Salute Mentale le cui valutazioni vengono effettuate dagli A.S. dei rispettivi servizi.

L'organizzazione del servizio di carattere educativo a favore di minori è di competenza del Servizio Infanzia, Età Evolutiva e Genitorialità.

## Articolazione degli orari

Il Servizio Domiciliare si articola di norma su sei giorni la settimana, nei giorni feriali. Salvo diverse indicazioni contenute nel progetto personalizzato, inizia alle ore 7,30 e termina alle ore 19,30.

Vengono garantite di norma le attività di cura ed alzata nelle prime ore della mattinata (fino alle ore 10/10,30), i bagni settimanali nelle ore intermedie, il riordino, l'accompagnamento nelle ultime ore della mattinata o nel primo pomeriggio; nelle ultime ore della giornata, la messa a letto.

Su proposta motivata dell'assistente Sociale e per anziani o altri soggetti soli ed in condizioni economiche precarie, si prevede, in via eccezionale, l'erogazione del Servizio il sabato pomeriggio e festivi in genere.

Orari, tipologia di intervento, durata, sono oggetto di progetto assistenziale personalizzato.

## **Criteri di priorità per la presa in carico**

Nel rispetto delle previsioni di Bilancio che annualmente viene definito dal Consiglio dell'Unione della Romagna Faentina, nei progetti di Assistenza Domiciliare avranno la precedenza, tenendo conto delle risultanze di cui al "profilo di fragilità":

- a. Le persone sole;
- b. Le persone anche con familiari conviventi, non in grado di gestire autonomamente la situazione;
- c. Nuclei familiari a rischio di tutela del minore, disabile, anziano che richiedono un supporto tecnico temporaneo.

A parità di problematicità di situazione, ha la precedenza la persona con ISEE inferiore.

## ***PASTI A DOMICILIO***

È previsto il Servizio di recapito a domicilio di pasti caldi pronti; esso rappresenta il completamento del S.A.D. o A.D.I. Finalità, oggetto, destinatari, priorità e procedure per l'attivazione del servizio coincidono con quanto indicato per il S.A.D. o A.D.I.

## **Come fare domanda**

L'Assistente Sociale riceve su apposita modulistica la domanda dell'interessato, o chi lo rappresenta, la protocolla, procede alla visita domiciliare per la prima verifica della situazione (entro 10 giorni, se urgente entro 3 giorni).

Le persone ammesse a detti servizi sono tenute a partecipare al costo degli stessi come indicato nel Regolamento di partecipazione ai costi dei servizi.

## ***INTEGRAZIONE RETTE STRUTTURE PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI***

Gli interventi per questa finalità sono di tre tipi di seguito descritti sotto la lettera A, B e C.

### **A) Intervento economico a favore di anziani privi di rete familiare**

I Servizi Sociali dell'Unione erogano un intervento economico a favore degli anziani ospitati in strutture residenziali o semiresidenziali autorizzate al funzionamento, qualora gli stessi risultino privi di rete familiare e non in grado di provvedere all'integrale copertura della retta, sulla base di un progetto personalizzato (PAI).

È comunque garantita all'utente, cui i Servizi Sociali dell'Unione integrano la retta, la disponibilità della quota per le spese personali prevista dalla normativa vigente; nel caso in cui l'anziano non sia autosufficiente, chi gestisce tale quota è tenuto a rendicontarne l'impiego ai Servizi Sociali dell'Unione.

L'intervento economico integrativo è determinato secondo criteri di equità, solidarietà e gradualità e nella misura necessaria alla sua copertura ed è versato direttamente alla struttura che ospita l'anziano, la cui ammissione deve essere preventivamente autorizzata dai Servizi Sociali dell'Unione.

## **B) Intervento economico finalizzato all'assolvimento delle responsabilità familiari**

Su richiesta degli interessati i Servizi Sociali dell'Unione concedono altresì l'intervento economico integrativo al coniuge o ai soggetti ad esso assimilati per legge, anche se non residenti nei Comuni dell'Unione della Romagna Faentina, che risultino impossibilitati ad assolvere all'obbligo di mantenimento.

L'importo di detto contributo è stabilito nel Regolamento per la gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

L'intervento economico integrativo è versato direttamente alla struttura che ospita l'anziano, la cui ammissione deve essere preventivamente autorizzata dai Servizi Sociali dell'Unione.

Non si procede all'erogazione del contributo per richiedenti che risultino previe verifiche d'ufficio proprietari di immobili, ad eccezione di quelli che costituiscano l'abitazione principale dei tenuti al mantenimento da almeno cinque anni; la vendita di immobili effettuata a parenti e/o le donazioni del patrimonio effettuate nell'ultimo quinquennio è equiparata, ai fini dell'erogazione del contributo, al possesso del patrimonio.

## **C) Interventi a favore di adulti e minori inseriti in strutture**

La presente disciplina si applica, per quanto compatibile, anche al caso di adulti, non anziani, e minori inseriti in strutture **residenziali**.

### **Come fare domanda**

L'interessato, o chi lo rappresenta, rivolge tramite l'Assistente Sociale Territoriale apposita domanda al Dirigente dei Servizi Sociali dell'Unione cui vanno allegati i seguenti documenti, sostituiti dall'autocertificazione ove è previsto dalla legge:

- tessera sanitaria, certificazione medica di cui è già in possesso o, in assenza, certificato del Medico di Base (qualora la Responsabile del Caso ne ravvisi la necessità), valutazione U.V.G. o U.V.H.;
- verbale di invalidità civile o copia della domanda presentata;
- dichiarazione ISEE, tipologia ISEE socio-sanitario per residenza.

Lo stato di famiglia va acquisito d'ufficio.

L'Assistente Sociale riceve su apposita modulistica la domanda dell'interessato, o chi lo rappresenta, la protocolla, procede alla visita domiciliare per la prima verifica della situazione (entro 10 giorni, se urgente entro 3 giorni).

*Le persone ammesse a detti servizi sono tenute a partecipare al costo degli stessi come indicato nel Regolamento di partecipazione ai costi dei servizi.*

# SERVIZI IN FAVORE DEI SOGGETTI DISABILI O AD ALTA COMPLESSITÀ

## *CONTRIBUTI PER LA MOBILITÀ CASA-LAVORO PER LAVORATORI DISABILI*

### Chi può fare domanda

Possono presentare domanda per il contributo persone disabili residenti in uno dei Comuni dell'Unione della Romagna Faentina, **assunte mediante percorsi di collocamento mirato** (Legge 68/99), o che abbiano acquisito la disabilità **durante il rapporto di lavoro** ed anche i **giovani** con disabilità fisica o psichica certificata ai sensi della Legge n. 104/1992 nelle **transizioni tra i percorsi educativi e formativi e il lavoro**.

### Quando fare domanda

Si può presentare domanda durante il periodo di apertura dell'apposito bando che viene pubblicato annualmente sul sito dell'Unione della Romagna Faentina, per chiedere il contributo sulle spese già sostenute.

### Documentazione richiesta

Si deve presentare la domanda sull'apposito modulo predisposto e reperibile sul sito dell'Unione della Romagna Faentina.

I lavoratori di aziende private devono allegare l'attestazione di frequenza al lavoro compilata dal datore di lavoro.

I lavoratori della Pubblica Amministrazione devono allegare l'autocertificazione di frequenza al lavoro (dichiarazione sostitutiva).

### Tipo di interventi e importo del contributo

I contributi possono riguardare:

- a. Pagamento di **servizi taxi o di trasporto personalizzato**, anche svolto da associazioni di volontariato;
- b. Utilizzo del **veicolo personale**, di un familiare o di un collega di lavoro, di un accompagnatore;
- c. Spese per il conseguimento della patente di guida;
- d. Spese, già sostenute, per l'acquisto personale di bici elettrica (o altri veicoli elettrici), ciclomotore o motoveicolo, auto, con o senza patente;
- e. Spese, già sostenute, per l'adattamento del veicolo destinato alla mobilità di persone disabili;

E in generale di ogni altro onere documentabile sostenuto per l'attivazione di interventi a sostegno della mobilità casa-lavoro-casa di persone disabili.

L'**importo complessivo del contributo** varia a seconda delle spese sostenute nell'anno precedente, fino di norma ad un **massimo di 3.000,00 euro**.

Nel modulo di domanda si dovranno **autocertificare** tutte le spese.

Per le **spese di carburante** si potrà ricevere un rimborso forfettario di **0,70 euro per ogni chilometro** di distanza tra la propria abitazione e il luogo di lavoro.

Si potrà ricevere il rimborso per **un solo viaggio di andata e ritorno** per ogni giorno di lavoro. Il proprio datore di lavoro dovrà compilare una dichiarazione (utilizzando il modello allegato al modulo di domanda) in cui indicherà il numero di giornate in cui il beneficiario ha lavorato nel corso dell'anno.

## ***SERVIZIO DI TRASPORTO COLLETTIVO DISABILI***

### **Finalità del servizio**

Il servizio di trasporto collettivo disabili si rivolge ad adulti e minori che necessitano del trasporto presso Centri Socio-Riabilitativi e Centri Socio-Occupazionali diurni, secondo le indicazioni del Servizio Sociale.

Il servizio si svolge secondo gli orari e le fermate concordate in base alle domande pervenute ed alla residenza degli utenti, con particolare riguardo alle attività ed agli orari stabiliti dalle strutture cui sono destinati gli stessi.

Il punto di raccolta degli utenti di norma è presso la propria abitazione, oppure, in caso di paesi e notevoli difficoltà, dal punto più prossimo all'abitazione stessa agevolmente raggiungibile dall'automezzo destinato al servizio. Gli orari e le sedi di raccolta saranno concordati con i servizi e quindi comunicati alle famiglie.

## ***SERVIZIO DI TRASPORTO INDIVIDUALE DISABILI***

### **Finalità del servizio**

Possono essere attivate forme di trasporto individuale a carattere continuativo o per periodi definiti in relazione a specifiche esigenze rappresentate al Servizio Sociale. Per tale necessità viene attivato un servizio attraverso un operatore dedicato e mezzo idoneo in relazione alle esigenze dell'utente.

La prestazione di cui al comma 1 può essere garantita anche con i contributi economici di cui agli artt. 22 e 23 del Regolamento per la gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

## ***ATTIVITÀ DI PRATICA DEL NUOTO E MOTORIA A FAVORE DI DISABILI***

L'Unione della Romagna Faentina, attraverso apposita convenzione con l'Associazione Sportiva Disabili, garantisce di realizzare interventi di attività motoria e di piscina per i disabili frequentanti le scuole d'infanzia, primarie, secondarie di I e II grado del Distretto di Faenza nonché per gli utenti dei centri residenziali e semiresidenziali per disabili.

L'Associazione Sportiva Disabili realizza su richiesta dell'Unione della Romagna Faentina e attraverso proprie e qualificate risorse umane, tecniche e strumentali, le seguenti attività:

A) **realizzazione progetti individuali**, entro un numero stabilito dalla disponibilità di bilancio dell'Unione, da definirsi su richiesta del personale dirigente e docente della scuola coinvolta, all'interno dei plessi scolastici o impianti e strutture pubbliche e private purché in orario scolastico; per ciascun progetto l'Associazione Sportiva Disabili garantisce una media di quindici incontri/lezione distribuiti sull'intero anno scolastico, condotti da un operatore psicologo e da un operatore istruttore;

B) **attività di nuoto**, nel Centro Nuoto Comunale, per i disabili frequentanti le scuole del distretto faentino e per gli utenti dei centri residenziali e semiresidenziali per disabili, consistente nella messa a disposizione, da parte dell'associazione di un istruttore qualificato per n. 36 (trentasei) ore settimanali;

C) il **trasporto e accompagnamento** di studenti disabili, dalle fermate dei mezzi pubblici alle sedi delle rispettive sedi scolastiche e viceversa, con automezzo attrezzato in dotazione all'associazione Sportiva Disabili, qualora sussista la necessità.

## **Partecipazione degli utenti al costo dei servizi**

Di norma, annualmente, la Giunta dell'Unione della Romagna Faentina fissa le tariffe applicabili per i vari interventi di cui agli articoli 46 e 48 tenendo conto dell'I.S.E.E. per prestazioni agevolate di natura socio-sanitaria e ai sensi del Regolamento di partecipazione ai costi dei servizi sociali dell'Unione della Romagna Faentina.

## ***INSERIMENTI PROTETTI PER DISABILI***

### **Finalità del servizio**

È possibile prevedere l'inserimento di soggetti disabili in strutture residenziali e semi-residenziali in grado di garantire una risposta efficace ai bisogni assistenziali ed educativi rilevati dai servizi preposti.

## ***INSERIMENTI PROTETTI PER SITUAZIONI AD ELEVATA COMPLESSITÀ***

### **Finalità del servizio**

Le situazioni ad elevata complessità riguardano persone in carico al servizio sociale dell'Unione della Romagna Faentina ed eventualmente anche ai servizi dell'azienda USL e si caratterizzano per la necessità di prevedere un inserimento presso una struttura di tipo assistenziale o a carattere socio-sanitario per la presenza di problemi di grave disagio sociale o abitativo, problemi legati all'uso di sostanze psicoattive, patologie psichiatriche o disagio psichico, diagnosi mista o altre componenti di tipo socio-sanitario.

Gli inserimenti di cui al precedente comma 1 sono rappresentati dalle seguenti tipologie:

- A. Inserimenti in strutture di housing sociale per emergenze di tipo abitativo (servizi per l'inserimento abitativo). Qualora la situazione in carico richiedesse un intervento

inderogabile e non vi fossero sufficienti posti disponibili nelle strutture gestite dall'ambito, si potrà ricorrere al mercato privato per il tempo strettamente necessario;

B. Inserimenti protetti in strutture dedicate (centri diurni, laboratori occupazionali, ecc.)

Per le situazioni in carico anche ai servizi sanitari, in assenza di uno specifico protocollo volto a disciplinare i rapporti tra Unione della Romagna Faentina ed Azienda Sanitaria, saranno ogni volta definiti specifici accordi tra le parti ai fini della gestione dell'intervento sotto il profilo tecnico ed economico.

## **Criteri di priorità**

Qualora il Servizio Sociale dell'Unione non sia in grado di rispondere a tutte le richieste pervenute, la priorità nell'erogazione dei servizi sarà assicurata tenendo conto delle risultanze di cui al "Profilo di fragilità" come previsto nel Regolamento per la gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Per le richieste di servizio per le quali è prevista la presentazione della domanda entro un termine temporale, a parità di punteggio di valutazione della fragilità, verrà data priorità secondo l'ordine di presentazione delle domande.

## **SERVIZI E PROGETTI DEDICATI ALLE PERSONE ADULTE CON DISABILITÀ**

Per poter fruire dei servizi occorre essere:

- residenti in uno dei territori dell'Unione Romagna Faentina;
- persone con disabilità certificata.

Gli utenti possono essere chiamati a compartecipare alla spesa di alcuni servizi in base alle linee guida e ai tariffari approvati dall'URF.

### ***CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO DIURNO***

È una struttura socio-sanitaria semiresidenziale rivolta a persone in condizioni di disabilità e con limitazioni delle autonomie funzionali, che hanno concluso il percorso scolastico e per le quali non è prevedibile un percorso di inserimento lavorativo o formativo.

I centri offrono interventi volti all'acquisizione della maggiore autonomia individuale possibile nelle attività quotidiane e al mantenimento e potenziamento delle capacità cognitive e relazionali, nonché delle abilità residue.

L'inserimento in un Centro Socio-Riabilitativo Diurno può essere a tempo prolungato o temporaneo e/o di sollievo, nel rispetto della programmazione distrettuale.

Attualmente sono presenti sul territorio dell'Unione i seguenti Centri Socio-Riabilitativi Diurni, accreditati ai sensi della DGR n. 514/2009 e successive modifiche ed integrazioni:

<b>Centro</b>	<b>Capienza massima</b>	<b>Comune</b>	<b>Indirizzo</b>
CASA DEL SOLE	n. 24 utenti	Faenza	via Medaglie d'Oro n. 9
LA RONDINE	n. 20 utenti	Faenza	via P. Galli n. 16
I TIGLI	n. 12 utenti	Faenza	via Trieste n. 2
LA MACCOLINA	n. 8 utenti	Faenza	via Tebano n. 150

## ***CENTRO SOCIO-OCCUPAZIONALE***

È il contesto in cui si svolge un servizio socio-sanitario integrato, a carattere diurno, che si rivolge a persone adulte con disabilità medio-grave, con l'obiettivo di potenziarne autonomie, l'integrazione sociale, la formazione e l'avviamento al lavoro. Il servizio è fornito da gestori autorizzati al funzionamento.

Stesse caratteristiche hanno i centri, sorti e gestiti a cura di soggetti del terzo settore, la cui caratteristica principale è la presenza di "laboratori protetti" in cui le persone con disabilità, con sufficienti livelli di autonomia, possono svolgere, in un ambiente accogliente e con l'aiuto di operatori, attività occupazionali di varia natura, come il giardinaggio, lavori di ceramica, di falegnameria e di bricolage.

Attualmente sono presenti sul territorio dell'Unione i seguenti Centri Socio-Occupazionali, affidati tramite gara d'appalto a soggetti gestori ed autorizzati al funzionamento.

<b>Centro</b>	<b>Capienza massima</b>	<b>Comune</b>	<b>Indirizzo</b>
LA LAMPADA DI ALADINO	n. 20 utenti	Faenza	via Cittadini n. 10
IL SENTIERO	n. 25 utenti	Faenza	via Risorgimento n. 4
LABORATORIO INTEGRATO IL FARO	n. 15 utenti	Faenza	via P. Galli n. 16

## ***PROGETTI TEMPORANEI***

Si tratta di accoglienze temporanee nelle varie strutture residenziali o diurne. Sono finalizzati a sostenere la capacità di cura e accoglienza da parte delle famiglie, soprattutto a fronte di un evento imprevisto ed eccezionale che le coinvolge. Il periodo di inserimento è variabile in relazione al bisogno e alle richieste della persona disabile e della propria famiglia.

## ***NUOVE DOMICILIARITÀ***

Si tratta di modelli di nuova domiciliarità comunitaria che promuovono sperimentazioni di supporto alla quotidianità di persone con disabilità che desiderano continuare a vivere a domicilio

in condizioni di massima autonomia e indipendenza, dove l'assistenza viene assicurata sia con figure professionali sia con assistenti familiari.

Per favorire e incentivare le esperienze di domiciliarità in autonomia, in alcuni appartamenti sono attivabili progetti temporanei di "prove di autonomia/training di indipendenza" dove la persona si sperimenta nel distacco dalla famiglia d'origine, per brevi periodi, con lo scopo di verificare e far crescere le proprie autonomie (Progetto di vita indipendente/ dopo di noi).

## ***INTERVENTI RESIDENZIALI***

Le proposte di progetto relative agli interventi residenziali, costruite e condivise con l'Assistente Sociale responsabile del caso, sono valutate dall'unità di Valutazione Multidimensionale quale organismo deputato alla validazione di progetti di vita e di cure.

## ***CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE***

È una struttura socio-sanitaria a carattere comunitario che assicura assistenza, rivolta di norma a persone adulte in condizioni di disabilità con limitata autonomia, momentaneamente o permanentemente prive del sostegno familiare o, ritenuto non appropriato rispetto alla realizzazione del progetto individualizzato.

## **I SERVIZI AGLI ANZIANI**

### ***HOME CARE PREMIUM***

Progetto per l'assistenza domiciliare rivolto a dipendenti e pensionati della Pubblica Amministrazione, i loro coniugi, parenti ed affini di primo grado, in condizione di non autosufficienza, nonché i fratelli e le sorelle del titolare, se questi ne è tutore o curatore.

I Comuni dell'Unione della Romagna Faentina (Faenza, Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese, Riolo Terme e Solarolo) hanno aderito all'iniziativa denominata Home Care Premium promossa e finanziata dall'INPS - Gestione Dipendenti Pubblici per progetti innovativi e sperimentali di assistenza domiciliare rivolti a dipendenti e pensionati della Pubblica Amministrazione e loro familiari, in condizione di non autosufficienza.

Le prestazioni fanno parte di un Progetto nazionale e sono finanziate dal Fondo Credito e attività sociali dell'INPS - Gestione Dipendenti Pubblici, alimentato dal prelievo obbligatorio dello 0,35% sulle retribuzioni del personale della Pubblica Amministrazione in servizio.

Si tratta di un'opportunità che si aggiunge alla rete dei servizi esistenti a livello locale nell'ambito della non autosufficienza, allo scopo di ampliare le opportunità assistenziali all'interno dell'ambito territoriale, costruendo un progetto organico che, indirettamente, va a vantaggio di tutta la collettività.

Per ogni ulteriore informazione si può fare riferimento allo Sportello Sociale di informazione e consulenza istituito presso i Servizi alla comunità dell'Unione in Via San Giovanni Bosco 1 - Faenza, ai seguenti recapiti: tel. 0546 691800 - fax 0546 691809; oppure è possibile rivolgersi ai Servizi alla comunità presso i Comuni:

**Brisighella:** 0546 992636 - 0546 994419

**Riolo Terme:** 0546 77445 - 0546 77412

**Casola Valsenio:** 0546 976515

**Solarolo:** 0546 618455 - 0546 618451

**Castel Bolognese:** 0546 655824

Per maggiori informazioni, controllare il [sito dell'Unione della Romagna Faentina](#)<sup>4</sup>.

## ASSEGNO DI CURA

È un sostegno economico mensile finalizzato a mantenere la persona anziana o adulta con patologie assimilabili a quelle geriatriche, all'interno del proprio contesto ambientale e sociale. Può essere attivato quando la famiglia ha necessità di avvalersi di aiuto esterno privato o di servizi che comportino un impegno economico.

Il PAI (progetto assistenziale individualizzato) è costruito dall'assistente Sociale insieme all'unità di Valutazione Geriatrica (UVG) e concordato con l'anziano e/o con un suo familiare.

L'entità del contributo è definita in base alla gravità della condizione sanitaria dell'anziano, all'intervento assistenziale necessario e al conseguente impegno di chi lo accudisce.

## CENTRO DIURNO

È un servizio destinato ad anziani non autosufficienti o adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche che prevede la valutazione del servizio sociale, che offre un sostegno e un aiuto all'anziano e alla sua famiglia e permette agli anziani stessi di rimanere nel proprio ambiente familiare e sociale.

Il servizio è fornito da gestori accreditati (legittimati cioè dal Comune dopo una procedura volta ad accertare il possesso di requisiti predefiniti), ed è garantito da personale qualificato.

Di seguito, una tabella riepilogativa dei centri diurni attivi sul territorio della Romagna Faentina.

<b>Centro</b>	<b>Capienza massima</b>	<b>Comune</b>	<b>Indirizzo</b>
CIMATTI	n. 14 utenti	Faenza	Via Pantoli n. 11
FONTANONE	n. 19 utenti	Faenza	Viale Stradone n. 7
SANTA UMILTÀ	n. 20 utenti	Faenza	Via Cova n. 23
CAMERINI	n. 19 utenti	Castel Bolognese	Viale Roma n.3/1
LEGA ZAMBELLI	n. 16 utenti	Brisighella	Via F.lli Card. Cicognani n. 90
S. ANTONIO ABATE	n. 5 utenti	Casola Valsenio	Via Roma n. 21

<sup>4</sup> <http://www.romagnafaentina.it/Come-fare-per/Famiglia/Aiuto-e-sostegno-familiare/Home-care-premium>

## SERVIZI RESIDENZIALI

I Servizi Residenziali sono forniti da gestori accreditati, cioè legittimati dal Comune dopo una procedura volta ad accertare il possesso di requisiti predefiniti, ed è garantito da personale qualificato.

### Casa Residenza Anziani

È una struttura socio-sanitaria destinata ad accogliere permanentemente anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato nonché adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche, con problematiche assistenziali e sanitarie, che necessitano di elevati livelli di sostegno e protezione e che, per questo, non possono essere adeguatamente assistiti al domicilio. La Casa Residenza fornisce anche l'assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi.

L'Assistente Sociale di riferimento e l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) predispongono, per ogni persona accolta, un PAI che cerca di coniugare i bisogni assistenziali con le sue abitudini di vita.

Le Case Residenze Anziani fornite da gestori accreditati dall'Unione della Romagna Faentina sono le seguenti:

<b>Centro</b>	<b>Capienza massima</b>	<b>Comune</b>	<b>Indirizzo</b>
CIMATTI	n. 14 utenti	Faenza	Via Pantoli n. 11
FONTANONE	n. 112 utenti	Faenza	Viale Stradone n. 7
SANTA UMILTÀ	n. 60 utenti <sup>5</sup>	Faenza	Via Cova n. 23
VILLA STACCHINI	n. 20 utenti	Faenza	Viale Stradone n. 18
SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ	n. 40 utenti	Faenza	Via Bondiolo (angolo via Ceonia)
CAMERINI	n. 65 utenti <sup>6</sup>	Castel Bolognese	Viale Roma n.3/1
LEGA ZAMBELLI	n. 36 utenti	Brisighella	Via F.lli Card. Cicognani n. 90
S. ANTONIO ABATE	n. 19 utenti	Casola Valsenio	Via Roma n. 21
VILLABELLA	n. 17 utenti	Riolo Terme	Viale Rimembranze n. 22

<sup>5</sup> Di cui fino a n. 20 posti di Alta Attività Assistenziale AAA e fino a n. 20 posti Nucleo Alzheimer

<sup>6</sup> Di cui fino a n. 6 posti dedicati ad inserimenti individuali da DGR 2068/2004 e n. 8 posti di Alta Attività Assistenziale AAA.

## SUPPORTO AI CAREGIVER

**Chi è il caregiver familiare?** La persona che presta volontariamente cura ed assistenza ad un proprio caro non autonomo o non autosufficiente.

**Di cosa si tratta?** È un servizio informativo, di orientamento e di supporto per chi si prende cura, in modo volontario e gratuito, di persone con limitata autonomia o non autosufficienti.

Ma anche di **interventi gratuiti** (oppure a retta calmierata) **di supporto e sollievo** nei momenti in cui **non si ha la possibilità di prendersi cura della persona cara**, ad esempio in caso di malattia, terapia, quarantene oppure perché ci si deve assentare per andare in ferie o per altri impegni personali o familiari.

Il Settore Servizi alla Comunità, in stretto raccordo ed integrazione con l'Azienda USL Romagna, riconosce e promuove, nell'ambito delle politiche del welfare, la cura familiare e la solidarietà come beni sociali, in un'ottica di responsabilizzazione diffusa e di sviluppo di comunità.

Nel sistema integrato dei propri servizi, il Settore **garantisce una rete di sostegno al caregiver familiare** e promuove interventi di sostegno in ambito sociale, socio-sanitario e sanitario.

Il Piano di Zona dell'Unione della Romagna Faentina prevede il riconoscimento e la valorizzazione dei caregiver familiari all'interno delle politiche per la prossimità e la domiciliarità, individuandoli come risorse indispensabili alla rete dei servizi, che al contempo necessitano di **sostegno**, di iniziative di **qualificazione**, di **condivisione** delle responsabilità delle cure, di **coinvolgimento** nella costruzione e gestione del **Progetto individualizzato assistenziale o educativo (PAI/PEI)**, favorendo azioni collaborative tra servizi e comunità in integrazione con le associazioni.

Per informazioni specifiche sulle iniziative di sostegno, i servizi e le opportunità attive, per le persone che volontariamente si prendono cura di propri cari fragili, disabili e/ non autosufficienti ci si può rivolgere al nostro **Sportello sociale oppure ai Punti di accesso delle Case della Salute presenti sul territorio dell'Unione della Romagna Faentina.**

### Per approfondire: normativa di riferimento

- Legge regionale 2/2014, "*Norme per il riconoscimento ed il sostegno del caregiver familiare*"
- Delibera Giunta regionale 858/2017, Adozione delle linee attuative della Legge regionale 2/2014 "*Norme per il riconoscimento ed il sostegno del caregiver familiare*"
- Delibera Giunta regionale 2318/2019, Misure a sostegno dei caregiver
- Determina Giunta regionale 15465/2020, Approvazione schede e strumenti tecnici per il sostegno del caregiver familiare ai sensi della Dgr 2318/2019

## AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

L'Amministratore di sostegno è una figura istituita per quelle persone che, per effetto di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi.

Gli anziani e i disabili, ma anche gli alcolisti, i tossicodipendenti, le persone detenute, i malati terminali possono ottenere, anche in previsione di una propria eventuale futura incapacità, che il giudice tutelare nomini una persona che abbia cura della loro persona e del loro patrimonio.

I responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona, se sono a conoscenza di fatti tali da rendere opportuna l'apertura del procedimento di amministrazione di sostegno, sono tenuti a proporre al giudice tutelare il ricorso o a fornirne comunque notizia al Pubblico Ministero.

Per la presentazione del ricorso non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

L'amministratore di sostegno viene nominato con un decreto del Giudice Tutelare.

La scelta dell'amministratore di sostegno avviene con esclusivo riguardo alla cura ed agli interessi della persona del beneficiario.

Nella scelta della persona da nominare amministratore di sostegno, il Giudice Tutelare preferisce valorizzare la rete familiare individuando prioritariamente i seguenti soggetti:

- Il coniuge, o i soggetti ad esso assimilati per legge, che non sia separato legalmente;
- La persona stabilmente convivente;
- Il padre, la madre;
- Il figlio;
- Il fratello o la sorella;
- Il parente entro il quarto grado;
- Il soggetto designato dal genitore superstite con testamento, atto pubblico o scrittura privata autenticata.

Qualora il Giudice Tutelare affidi l'incarico di Amministratore di sostegno ai Servizi Sociali dell'Unione della Romagna Faentina, il Dirigente è tenuto a segnalare tempestivamente la presenza di conflitti di interesse conclamati ed emergenti.

## PROGRAMMA DI SUPPORTO ALLA POPOLAZIONE IMMIGRATA

I servizi e gli interventi inerenti l'area immigrazione sono costituiti da progetti specifici che puntano a creare maggiori occasioni di prossimità tra gli individui/le famiglie di immigrati e le opportunità e risorse presenti nel territorio e nei servizi a questo connessi, nonché a tutelare e favorire l'integrazione di particolari categorie di stranieri connotate da profili di vulnerabilità (minori stranieri non accompagnati, donne vittime di tratta, rifugiati e richiedenti asilo, gruppi Rom, ecc.).

I Servizi e i Progetti specifici si realizzano anche attraverso collaborazioni e partenariati inter-istituzionali con il Ministero degli Interni, la Regione Emilia-Romagna, la Questura, le altre Istituzioni del territorio e le realtà del Terzo Settore.

### SERVIZIO CENTRO SERVIZI PER STRANIERI

Sede	Contatti	Orario di apertura
<b>Faenza</b> Via Severoli, 9	0546/691170 <a href="mailto:centrostranieri@comune.faenza.ra.it">centrostranieri@comune.faenza.ra.it</a>	martedì, venerdì: 9.00 – 12.30 mercoledì, giovedì: 15.00 – 18.30 mese di chiusura: agosto
<b>Castel Bolognese</b> Piazza Bernardi, 1	Uff. Anagrafe 0546/655829	lunedì, 11.00 – 13.00

Il Centro Servizi per Stranieri è un servizio di informazione, orientamento e consulenza sulle opportunità di inserimento e integrazione destinato ai cittadini di tutte le nazionalità, ad associazioni di cittadini e di categoria, Enti, Istituzioni che si occupano di immigrazione. Offre assistenza e supporto sulle modalità di ingresso e permanenza degli stranieri in Italia, sulle procedure di rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno, sulle richieste di permesso per soggiornanti di lungo periodo, cittadinanza, ricongiungimento familiare e, in generale, sulla legislazione in materia di immigrazione; sulle modalità per accedere al mercato del lavoro e della casa; sulle opportunità formative (corsi di formazione professionale, corsi di italiano, scuola pubblica, università, biblioteche).

Il servizio è gratuito e offerto ai residenti nel distretto faentino (Faenza, Solarolo, Castel Bolognese, Brisighella, Casola Valsenio, Riolo Terme). Il Centro gestisce, inoltre, altre attività non di front-office, quali:

- attività di aggiornamento e di formazione degli operatori, con particolare riguardo ai cambiamenti normativi e di prassi;
- reperimento di informazioni e modulistica in base alle richieste degli utenti;
- monitoraggio dei flussi migratori nel territorio faentino;
- raccordo con le attività progettuali sull'immigrazione dei Comuni del comprensorio, enti pubblici e privati della Provincia di Ravenna.



# Servizio Ufficio di Piano e Casa

La sede del Servizio Ufficio di Piano e Casa è presso l'Unione della Romagna Faentina – Servizi alla Comunità - Via San Giovanni Bosco n. 1 – 48018 a Faenza.

Sede	Contatti
<b>Faenza</b> Via San Giovanni Bosco, 1	0546/691840 <a href="mailto:ufficiodipiano@romagnafaentina.it">ufficiodipiano@romagnafaentina.it</a>

L'Unione della Romagna Faentina si avvale, grazie all'attività dell'ufficio di piano del Settore Servizi alla comunità, dei diversi strumenti di pianificazione integrata e monitoraggio nell'ambito dei servizi, degli interventi sociali e sanitari, previsti dalla normativa regionale.

La Pianificazione sociale e sanitaria è suddivisa in tre grandi ambiti operativi: il **Piano di zona triennale** per la salute e il benessere sociale; la **Programmazione del fabbisogno e dei servizi** ed il **Piano di zona** per la salute e il benessere sociale attuativo annuale, che devono essere gestiti attraverso modalità partecipate e condivise.

L'integrazione fra servizi sociali e sanitari rappresenta ormai una necessità imprescindibile per organizzare linee di indirizzo comuni ed interventi fondati sul riconoscimento delle persone nella loro globalità anche in rapporto ai loro contesti di vita.

Tra le funzioni che svolge:

- Fornisce supporto alle funzioni del Comitato di distretto, curando la redazione e la conservazione dei relativi verbali e del materiale necessario per la discussione;
- Gestisce le attività per realizzare l'integrazione socio-sanitaria sotto il profilo istituzionale, gestionale e professionale;
- Elabora e valuta la programmazione in area sociale e socio-sanitaria (Piano di zona distrettuale per la salute e per il benessere sociale, e Programmi attuativi annuali comprensivi del Piano delle attività per la non autosufficienza);
- Gestisce l'istruttoria per la definizione e il monitoraggio di regolamenti distrettuali sull'accesso e sulla compartecipazione degli utenti alla spesa;
- Svolge il monitoraggio sul funzionamento dell'ASP distrettuale;
- Cura l'istruttoria per il rilascio dei provvedimenti di accreditamento e per la stesura dei relativi contratti di servizio;
- Attività di impulso e di verifica delle attività attuative della programmazione sociale e socio-sanitaria;
- Monitoraggio delle risorse relative al Fondo Regionale per la Non Autosufficienza, del Fondo Nazionale per la Non Autosufficienza, delle risorse programmi Dopo di Noi e Vita indipendente e del Fondo Sociale Locale;
- Cura l'istruttoria relativa agli interventi finanziati con le risorse del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza e del Fondo Nazionale per la Non Autosufficienza, raccordandosi con il Servizio Anziani, Adulti e Disabili per quanto riguarda i percorsi di presa in carico;
- Cura la programmazione, il coordinamento e il monitoraggio degli interventi a valere sul Fondo nazionale di contrasto alla povertà;
- In collaborazione con ACER Ravenna, gestisce la redazione del regolamento e dei bandi alloggi ERP e l'approvazione degli atti relativi a assegnazioni, mobilità e uso alloggi ERP.

## LA PIANIFICAZIONE SOCIALE E SANITARIA

È identificabile come quel complesso di attività di pianificazione strategica e programmazione delle istituzioni locali (Comuni, Azienda USL, ecc.) che sono gestite dall'ufficio di piano attraverso modalità partecipate e condivise.

L'integrazione fra servizi sociali e sanitari rappresenta ormai una necessità imprescindibile per organizzare risposte ed interventi fondati sul riconoscimento delle persone nella loro globalità ed in rapporto ai loro contesti di vita.

L'integrazione rappresenta un fattore fondamentale per la qualificazione dell'offerta dei servizi e delle prestazioni socio-sanitarie; essa genera maggiore efficacia di cura e sostegno, un uso più efficiente delle risorse, migliora il rapporto fra i cittadini ed i servizi.

Gli Uffici di Piano sono nati a livello di zona sociale per la predisposizione, l'elaborazione e la gestione degli strumenti tecnici di pianificazione sociale (Piani di zona triennali e Programmi attuativi annuali).

Atti successivi hanno affidato agli Uffici di piano funzioni più specifiche e strategiche, quali quelle relative alla programmazione ed alla gestione dei processi di integrazione socio-sanitaria e, aspetto di non poca rilevanza, hanno stanziato apposite risorse per il loro funzionamento.

La Delibera di Giunta Regionale 1004/2007 ridefinisce e puntualizza le funzioni del nuovo Ufficio di Piano come supporto tecnico al Comitato di Distretto, al quale affida **tutte le funzioni riconducibili al presidio dell'integrazione socio-sanitaria** quali:

- La pianificazione e la programmazione in area socio-sanitaria (Piano di zona distrettuale per la salute ed il benessere sociale, i relativi Programmi attuativi annuali, i Piani delle attività per la non autosufficienza);
- Le attività connesse alla costituzione delle nuove Azienda Servizi alla Persona (ASP);
- Il presidio e la promozione di progetti sociali e sociosanitari integrati anche con altre politiche (es. funzioni di raccordo per minori e fasce deboli, disabili ecc. quali la figura di sistema);
- Il monitoraggio dell'andamento del benessere sociale in riferimento alle diverse determinanti ed in base al sistema di indicatori inserito nella programmazione annuale.

Con ulteriore atto (Delibera di Giunta Regionale 509/2007) si attribuiscono all'ufficio di Piano il presidio di **tutte le attività di pianificazione e monitoraggio del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza**, quali:

- L'elaborazione della programmazione distrettuale (Piani per la non autosufficienza), il suo monitoraggio e la verifica dei risultati raggiunti;
- Il monitoraggio e la verifica dell'equilibrio del Fondo per la non autosufficienza;
- Il monitoraggio dei regolamenti distrettuali sull'accesso e sulla compartecipazione degli utenti alla spesa in una logica di omogeneizzazione degli stessi.

Tali riferimenti normativi hanno arricchito ed ampliato il ruolo e le funzioni dell'ufficio di Piano che, rispettando le linee guida dettate dalla Regione, risulta così composto:

- Gruppo ristretto che dedica un tempo continuativo all'attività di analisi, studio, elaborazione documenti e report, organizzazione e coordinamento tavoli di confronto, supporto alle attività del Comitato di Distretto ed è costituito da:
  - Responsabile Ufficio di Piano che ricopre anche la funzione di Dirigente del Settore Servizi alla Comunità, per il quale viene definita, attraverso apposito protocollo, la necessaria separazione tra funzioni di committenza e di fornitura dei servizi;
  - 1 unità a tempo pieno titolare di posizione organizzativa con funzioni di programmazione, regolazione e gestione della committenza, analisi, studio, elaborazione documenti e report, organizzazione e coordinamento tavoli per il Piano per la Salute e il Benessere, rendicontazione Fondo per la non autosufficienza e integrazione tra attività sociali e sanitarie.
- A seconda delle necessità individuate l'Ufficio può coinvolgere nelle sue attività funzionari e operatori dei servizi sociali dei Comuni, dei Servizi Sociali in Unione e dell'AUSL (Azienda Unità Sanitaria Locale) Romagna.

Pur lavorando in un'ottica di integrazione e di confronto continuo, tutti gli operatori ed i referenti individuati mantengono la dipendenza dal proprio Ente di appartenenza.

Per maggiori approfondimenti, visitare il [sito dell'Unione della Romagna Faentina](http://www.romagnafaentina.it)<sup>7</sup>.

## PIANO DI ZONA DISTRETTUALE PER LA SALUTE E IL BENESSERE SOCIALE

I Comuni (Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese, Faenza, Riolo Terme, Solarolo), in sinergia con l'Azienda USL del Distretto di Faenza tendono a garantire uno sviluppo equo e sostenibile del sistema dei servizi, attraverso il processo di integrazione e qualificazione della struttura dell'offerta con una logica di interdisciplinarietà, integrazione e sviluppo delle diverse competenze professionali.

Per raggiungere tali obiettivi nel 2009 si è aperta una impegnativa fase di pianificazione di ordine strategico che ha coinvolto prioritariamente i Comuni e l'Azienda Ausl, ma anche tutte quelle componenti del tessuto sociale che possono concorrere alla qualificazione e concretizzazione del concetto di "salute e benessere sociale", che discendono dal Piano Sociale e Sanitario 2008-2011 della Regione Emilia-Romagna e dall'atto di Indirizzo e Coordinamento 2009-2011 della Provincia di Ravenna.

Nell'ultimo Piano di zona per la salute e il benessere sociale del Distretto di Faenza (approvato con atto di Consiglio URF n. 46/2018) sono state **individuate**, in coerenza con l'Atto triennale della Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria (CTSS), **le priorità strategiche di salute e benessere sociale nelle diverse aree d'intervento**: sociale, socio-sanitaria, compresa l'area della non autosufficienza, nonché la programmazione delle risorse finanziarie relative agli interventi.

---

<sup>7</sup> <http://www.romagnafaentina.it/l-servizi/Programmazione-socio-sanitaria/Procedimenti>

## ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI

L'accreditamento è finalizzato ad individuare i servizi e le strutture necessarie per rispondere al fabbisogno espresso nella programmazione territoriale nell'ambito del Piano distrettuale di zona per la salute e il benessere sociale.

I requisiti di qualità nella erogazione dei servizi sono il presupposto per l'instaurazione dei rapporti con il servizio pubblico e pertanto l'accreditamento sostituisce le precedenti forme contrattuali quali convenzioni e appalti pubblici.

Al momento sono soggetti ad accreditamento i seguenti servizi:

- Assistenza domiciliare socio-assistenziale e socio-educativa;
- Casa residenza per anziani non autosufficienti (comprende le tipologie casa protetta e RSA);
- Centro diurno per anziani;
- Centro socio-riabilitativo diurno per disabili;
- Centro socio-riabilitativo residenziale per disabili.

### ***RILASCIO DEL PROVVEDIMENTO DI ACCREDITAMENTO E RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO***

Il soggetto istituzionalmente competente al rilascio dell'accreditamento per l'ambito distrettuale di Faenza è l'Unione della Romagna Faentina, come stabilisce la Delibera di Giunta Regionale n. 514/2009 (punto 3 dell'allegato 1).

Il responsabile del procedimento per il rilascio dell'accreditamento è il Dirigente del Settore Servizi alla Comunità dell'Unione della Romagna Faentina (Via San Giovanni Bosco n. 1 - 48018 Faenza).

Per maggiori informazioni, controllare la [pagina dedicata](#)<sup>8</sup> sul sito dell'Unione della Romagna Faentina.

---

<sup>8</sup> <http://www.romagnafaentina.it/1-servizi/Programmazione-socio-sanitaria/Procedimenti/Accreditamento-dei-servizi-sociali-e-socio-sanitari>

## **AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER MINORI, PORTATORI DI HANDICAP, ANZIANI**

È l'autorizzazione necessaria al funzionamento di strutture residenziali e semi residenziali che offrono servizi a:

- Minori per interventi socio-assistenziali integrativi o sostitutivi della famiglia;
- Cittadini portatori di handicap per interventi socio-assistenziali o socio sanitari finalizzati al mantenimento e al recupero di livelli di autonomia della persona e sostegno della famiglia;
- Anziani per interventi socio-assistenziali o socio sanitari finalizzati al mantenimento e al recupero delle residue capacità di autonomia della persona ed al sostegno della famiglia;
- Cittadini malati di AIDS o con infezione da HIV che necessitano di assistenza continua e risultano privi del necessario supporto familiare, o per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il progetto individuale.

L'autorizzazione al funzionamento deve essere acquisita prima dell'inizio dell'attività. Sono soggette ad autorizzazione le strutture nuove, nonché le trasformazioni e/o ampliamenti di strutture già autorizzate ai sensi della vigente normativa, che comportino il rilascio di concessione edilizia o che modifichino la capacità ricettiva autorizzata ed infine le trasformazioni consistenti nella modifica di tipologia di struttura.

### **Modalità**

Domanda in bollo da parte del titolare o legale rappresentante della struttura, indirizzata all'Unione della Romagna Faentina, contenente le seguenti indicazioni:

- Generalità (cognome e nome, data e luogo di nascita, residenza) del richiedente - titolare o legale rappresentante della struttura;
- Ragione sociale o denominazione, sede legale della ditta/società/azienda;
- Recapito telefonico;
- Codice fiscale e P.IVA;
- L'ubicazione della struttura.

### **Requisiti**

I requisiti sono stabiliti dalla direttiva di cui alla deliberazione della Giunta Regionale 01/03/2000 n. 564 e successive modifiche e integrazioni.

## Documenti da presentare

- Domanda in bollo redatta sull'apposita modulistica allegata alla deliberazione della Giunta Regionale 01/03/2000 n. 564 e successive modifiche e integrazioni.
- Allegati previsti dal modello di domanda.

La domanda e i relativi allegati vengono dall'Unione inviati alla Commissione tecnica dell'AUSL di Ravenna che rilascia il parere obbligatorio al rilascio da parte dell'Unione dell'autorizzazione al funzionamento.

## Tempi di rilascio

28 giorni, esclusi i tempi tecnici necessari per il parere dell'AUSL Romagna.

# REDDITO DI CITTADINANZA E I PROGETTI UTILI PER LA COLLETTIVITÀ

## *INTEGRAZIONE AL REDDITO*

Il Reddito di cittadinanza è una misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale. Si tratta di un sostegno economico ad integrazione dei redditi familiari.

## *PATTI PER IL LAVORO E PATTO PER L'INCLUSIONE SOCIALE*

Il Reddito di cittadinanza è associato ad un percorso di reinserimento lavorativo e sociale, di cui i beneficiari sono protagonisti sottoscrivendo un Patto per il lavoro o un Patto per l'inclusione sociale.

## *PERCORSI PERSONALIZZATI*

Come stabilito dal DL 4/2019, i cittadini possono richiederlo a partire dal 6 marzo 2019, obbligandosi a seguire un percorso personalizzato di inserimento lavorativo e di inclusione sociale.

Il **Reddito di cittadinanza** viene erogato ai nuclei familiari in possesso cumulativamente, al momento della presentazione della domanda e per tutta la durata dell'erogazione del beneficio, dei seguenti requisiti: requisiti di cittadinanza, residenza e soggiorno.

Il richiedente deve essere cittadino maggiorenne in una delle seguenti condizioni:

- Cittadino italiano o dell'Unione Europea;
- Cittadino di Paesi terzi in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo, o apolide in possesso di analogo permesso.
- Cittadino di Paesi terzi familiare di cittadino italiano o comunitario - come individuato dall'articolo 2, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 6 febbraio 2007, n. 30 - titolare del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente;
- Titolare di protezione internazionale;

È, inoltre, necessario essere residente in Italia per almeno 10 anni, di cui gli ultimi due in modo continuativo.

Il nucleo familiare deve essere in possesso di:

- ✓ Un valore ISEE inferiore a 9.360 euro (in presenza di minorenni, si considera l'ISEE per prestazioni rivolte ai minorenni);
- ✓ Un valore del patrimonio immobiliare in Italia e all'estero, diverso dalla casa di abitazione, non superiore a 30.000 euro;
- ✓ Un valore del patrimonio mobiliare non superiore a 6.000 euro per il single, incrementato in base al numero dei componenti della famiglia (fino a 10.000 euro), alla presenza di più figli (1.000 euro in più per ogni figlio oltre il secondo) o di componenti con disabilità (5.000 euro in più per ogni componente con disabilità ed euro 7.500 per ogni componente in condizione di disabilità grave o di non autosufficienza).
- ✓ Un valore del reddito familiare inferiore a 6.000 euro annui, moltiplicato per il corrispondente parametro della scala di equivalenza (pari ad 1 per il primo componente del nucleo familiare, incrementato di 0,4 per ogni ulteriore componente maggiorenne e di 0,2 per ogni ulteriore componente minorenni, fino ad un massimo di 2,1, ovvero fino ad un massimo di 2,2 nel caso in cui nel nucleo familiare siano presenti componenti in condizione di disabilità grave o di non autosufficienza, come definite ai fini dell'ISEE). Tale soglia è aumentata a 7.560 euro ai fini dell'accesso alla Pensione di cittadinanza. Se il nucleo familiare risiede in un'abitazione in affitto, la soglia è elevata a 9.360 euro.

Relativamente ai requisiti economici appena elencati, i cittadini di Paesi extracomunitari devono produrre apposita certificazione rilasciata dalla competente autorità dello Stato estero, tradotta in lingua italiana e legalizzata dall'autorità consolare italiana. Non è richiesta tale certificazione:

- ai cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea aventi lo status di rifugiato politico;
- qualora convenzioni internazionali dispongano diversamente;
- ai cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea dove è oggettivamente impossibile acquisire le certificazioni. L'elenco dei Paesi rientranti in questa casistica sarà definito in un apposito decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro degli affari esteri e della cooperazione internazionale.

Per accedere alla misura è inoltre necessario che nessun componente del nucleo familiare possieda:

- Autoveicoli immatricolati la prima volta nei 6 mesi antecedenti la richiesta, o autoveicoli di cilindrata superiore a 1.600 cc oppure motoveicoli di cilindrata superiore a 250 cc, immatricolati la prima volta nei 2 anni antecedenti (sono esclusi gli autoveicoli e i motoveicoli per cui è prevista una agevolazione fiscale in favore delle persone con disabilità);
- Navi e imbarcazioni da diporto (art. 3, c.1, D.lgs. 171/2005).

Il richiedente non deve poi essere sottoposto a misura cautelare personale, anche adottata a seguito di convalida dell'arresto o del fermo, nonché esser stato condannato in via definitiva, nei

dieci anni precedenti la richiesta, per i delitti previsti dagli articoli 270-bis, 280, 289-bis, 416-bis, 416-ter, 422 e 640-bis del codice penale, per i delitti commessi avvalendosi delle condizioni previste dal predetto articolo 416-bis ovvero al fine di agevolare l'attività delle associazioni previste dallo stesso articolo.

Il Reddito di cittadinanza è compatibile con il godimento della NASPI (Nuova Assicurazione Sociale per l'Impiego), DIS-COLL (indennità di disoccupazione per i lavoratori con rapporto di collaborazione coordinata) e di altro strumento di sostegno al reddito per la disoccupazione involontaria. L'importo dell'assegno è determinato tenendo conto attraverso una scala di equivalenza del numero di componenti il nucleo familiare. La scala di equivalenza non tiene conto dei componenti in una delle seguenti condizioni:

- Disoccupati a seguito di dimissioni volontarie avvenute nei dodici mesi precedenti, fatte salve le dimissioni per giusta causa;
- In stato detentivo o sono ricoverati in istituti di cura di lunga degenza o altre strutture residenziali a totale carico dello Stato o di altra P.A.;
- Componenti il nucleo sottoposti a misura cautelare personale, nonché a condanna definitiva intervenuta nei 10 anni precedenti la richiesta per i delitti previsti dagli artt. 270-bis, 280, 289-bis, 416-bis, 416-ter, 422 e 640 bis del Codice penale.

I nuclei beneficiari del Reddito di Cittadinanza non immediatamente attivabili per un percorso lavorativo, entro 30 giorni dal riconoscimento del beneficio economico vengono contattati dai servizi dei Comuni competenti in materia di contrasto alla povertà per iniziare un percorso di inclusione sociale.

Al percorso si accede previa valutazione multidimensionale, finalizzata ad identificare i bisogni del nucleo e a definire il Patto per l'inclusione sociale e i sostegni in esso previsti, che costituiscono livelli essenziali delle prestazioni.

Per facilitare lo svolgimento di tali attività il 27 giugno 2019 sono state approvate in Conferenza unificata le **Linee guida per la definizione dei Patti per l'inclusione sociale**, tradotte a livello informatico nella [Piattaforma GePI](#)<sup>9</sup>.

Il Patto per l'inclusione prevede specifici impegni da parte della famiglia e supporti da parte dei servizi territoriali. L'obiettivo è costruire interventi su misura insieme alle famiglie stesse, per rimuovere le cause della povertà e accompagnarle verso l'autonomia. L'adesione al Patto per l'inclusione sociale, per i nuclei non esentati, è una condizione necessaria per il mantenimento del beneficio economico.

Il Patto è un accordo vero e proprio tra famiglia e servizi, frutto di un'elaborazione congiunta *in primis* con i beneficiari e, ove previsto, con gli altri servizi e soggetti della comunità che concorrono alla sua realizzazione, anche attivando specifici sostegni.

Il percorso per la stipula del Patto per l'inclusione sociale inizia con un colloquio tra l'Assistente Sociale dell'Unione e il nucleo beneficiario del Reddito di Cittadinanza, definito Analisi Preliminare (AP). L'AP serve a raccogliere, tramite apposita strumentazione, le informazioni utili a delineare una valutazione generale non solo dei bisogni ma anche delle risorse e delle aspirazioni

---

<sup>9</sup> <https://www.lavoro.gov.it/redditodicittadinanza/Piattaforma-GePI>

del nucleo familiare, sulla base delle quali si andranno ad identificare e a delineare le aree di intervento per la definizione del Patto per l'Inclusione sociale e della presa in carico. In alcuni casi la definizione del Patto per l'inclusione sociale è preceduta dall'attivazione di un'equipe multidisciplinare per lo svolgimento di una valutazione più approfondita.

In particolare, in esito all'analisi preliminare, si possono delineare quattro percorsi che il cittadino può attivare con l'aiuto dell'assistente Sociale:

1. Sottoscrizione del Patto per l'Inclusione sociale, se emergono bisogni complessi che richiedono l'attivazione di un'equipe Multidisciplinare per una valutazione più approfondita attraverso lo strumento del Quadro di Analisi;
2. Sottoscrizione di un Patto per l'inclusione sociale semplificato, se non emergono bisogni complessi, né legati esclusivamente a problematiche lavorative;
3. Attivazione dei servizi specialistici, se emergono bisogni complessi esclusivamente connessi all'area della salute e della cura;
4. Indirizzamento ai centri per l'impiego per la sottoscrizione dei Patti per il lavoro, nei casi in cui si rilevino bisogni prioritariamente di tipo lavorativo.

Il Patto deve essere sottoscritto dai componenti del nucleo familiare entro 20 giorni lavorativi dalla data in cui è stata effettuata l'Analisi preliminare.

## ***PER CHI HA COMPIUTO 67 ANNI***

Il beneficio assume la denominazione di **Pensione di cittadinanza** se il nucleo familiare è composto esclusivamente da uno o più componenti di età pari o superiore a 67 anni. Può essere concesso anche nei casi in cui il componente o i componenti del nucleo familiare di età pari o superiore a 67 anni convivano esclusivamente con una o più persone di età inferiore, in condizione di disabilità grave o di non autosufficienza, come definite ai fini ISEE (allegato 3 al regolamento ISEE, di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 5 dicembre 2013, n. 159).

## ***PROGETTI UTILI PER LA COLLETTIVITÀ (PUC)***

Il Reddito di Cittadinanza ("RDC") prevede per i beneficiari la sottoscrizione di un patto per il lavoro o di un patto per l'inclusione sociale; all'interno di tali Patti è prevista, per i tenuti agli obblighi, la partecipazione a Progetti Utili alla Collettività ("PUC"), quali *"progetti a titolarità dei Comuni, utili alla collettività in ambito culturale, sociale, artistico, ambientale, formativo e di tutela dei beni comuni, cui il beneficiario del RDC è tenuto ad offrire la propria disponibilità ai sensi dell'art. 4, comma 15, del decreto-legge n. 4 del 2019"*.

I PUC sono da intendersi come attività di restituzione sociale per coloro che ricevono il beneficio del Reddito di Cittadinanza e rappresentano un'occasione di inclusione e di crescita per i beneficiari e per la collettività.

Le attività previste nell'ambito dei progetti relativi ai PUC non sono in alcun modo assimilabili ad attività di lavoro subordinato o parasubordinato o autonomo, ma rappresentano un'importante occasione d'inclusione e crescita per i beneficiari e per la collettività; i progetti devono partire dai bisogni della collettività, devono prevedere occasioni di "empowerment", tenendo conto delle competenze individuali, e possono essere attuati negli ambiti culturale, sociale, artistico,

ambientale, formativo e di tutela dei beni comuni; le attività previste dai progetti possono avere differenti durate, a seconda delle caratteristiche e degli obiettivi dei progetti stessi.

Ogni cittadino beneficiario del Reddito di Cittadinanza tenuto agli obblighi è tenuto ad un impegno di almeno 8 ore settimanali e fino ad un massimo di 16 ore settimanali, a seguito di accordo tra le parti.

I progetti possono essere attuati anche con l'apporto di altri soggetti pubblici e del privato sociale, come definiti dall'art. 4 del D. Lgs. N. 117 del 3 luglio 2017 e ss. Mm., recante il Codice del Terzo Settore (in avanti anche solo "CTS"), come peraltro auspicato dal citato Decreto 22 ottobre 2019 - Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali.

## La legge regionale n. 14/2015

La legge n.14/2015, "*Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità, attraverso l'integrazione tra i servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari*". prevede che i diversi servizi presenti sul territorio – sociali, sanitari, del lavoro e della formazione - operino insieme e in modo integrato per consentire alle **persone fragili** di uscire dalla condizione di vulnerabilità, caratterizzata dalla **mancanza di lavoro** e dalla **presenza di ulteriori problematiche di tipo sociale o sanitario**, attraverso l'**inserimento lavorativo** e il raggiungimento dell'**autonomia**. Un obiettivo perseguibile solo con il concorso del sistema economico-produttivo e delle imprese del territorio.

Per facilitare l'incontro con il mondo del lavoro, la legge 14/2015 ha introdotto una **nuova tipologia di tirocinio** - il tirocinio di orientamento, formazione e inserimento o reinserimento - finalizzato al rafforzamento dell'autonomia delle persone, alla loro riabilitazione e inclusione. L'inserimento lavorativo delle persone in azienda può avvenire utilizzando le diverse modalità e tipologie contrattuali esistenti.

**L'inclusione lavorativa e mobilità sociale** sono i presupposti di una società che garantisce a tutti i cittadini pari opportunità. Supportare chi si trova in una situazione di svantaggio contribuisce a evitare che condizioni temporanee evolvano in rischi di marginalità sociale e allargare la **partecipazione al mercato del lavoro**, attraverso la collaborazione tra pubblico e privato, contribuisce a creare nuova occupazione.

Le azioni sono progettate e realizzate da **enti di formazione accreditati** e da **soggetti privati accreditati per i servizi per il lavoro** per l'ambito "Supporto all'inserimento lavorativo e all'inclusione sociale di soggetti fragili e vulnerabili". I progetti poggiano su partnership tra attori pubblici e privati: istituzioni, imprese, associazioni di volontariato ed enti del Terzo Settore.

I percorsi sono individuali e personalizzati in base alle caratteristiche dei destinatari, al contesto in cui si trovano, oltre che alla vocazione economico-produttiva dei territori, per una maggiore efficacia dei progetti di reinserimento sociale attraverso il lavoro.

Alle persone inserite in questi percorsi sono proposte opportunità di formazione. Tra le misure disponibili ci sono:

- Azioni di orientamento,
- Percorsi di formazione permanente per l'acquisizione di competenze di base e/o tecnico-professionali,
- Tirocini,
- Percorsi di formazione per l'acquisizione di un certificato di competenze o di una qualifica professionale.

L'**individuazione dei destinatari** e del percorso personalizzato è a cura dell'assistente Sociale responsabile del caso, che si raccorda in modo integrato con il Centro per l'Impiego di Faenza.

## L'UFFICIO CASA

L'Ufficio Casa coordina i finanziamenti pubblici rivolti al settore della casa e sovrintende agli adempimenti affidati ad ACER Ravenna in ordine alla gestione degli alloggi in Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) o di Edilizia Residenziale Sociale (ERS) di proprietà Comunale oltre alla gestione del patrimonio Peep.

### *DOMANDA DI ASSEGNAZIONE DI ALLOGGIO ERP*

#### **Finalità**

L'Unione provvede, in convenzione con l'ACER Ravenna, alla gestione e all'assegnazione di eventuali alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) o di Edilizia Residenziale Sociale (ERS) presenti sul proprio territorio, nelle modalità di cui al Regolamento dell'Unione alla raccolta delle domande e alle conseguenti graduatorie provvisorie e definitive.

L'Unione, come da Regolamento approvato con Delibera del Consiglio dell'Unione n. 7/2017, modificato dalla Delibera di Consiglio dell'Unione n. 8 del 16/03/2021, provvede all'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ai sensi dell'art. 25 della Legge Regione n. 24/2001) mediante graduatoria aperta, riferita all'ambito territoriale di ciascun Comune conferente, con cadenza periodica, per l'assegnazione degli alloggi che si rendono disponibili nel periodo e nell'ambito territoriale di riferimento.

#### **Requisiti**

Per poter presentare domanda di alloggio è necessario avere un reddito che rientra nella fascia prevista e possedere i requisiti richiesti dalla normativa regionale. L'ammontare del canone di affitto verrà poi calcolato anche in base alla situazione economica del nucleo.

A norma della L.R. 8 agosto 2001 n. 24, art. 15, e degli atti regionali e comunali, possono partecipare al concorso pubblico i cittadini che siano in possesso dei seguenti requisiti:

### **A) Cittadinanza**

Può richiedere l'assegnazione:

A.1) il cittadino italiano;

A.2) il cittadino di Stato aderente alla Unione Europea;

A.3) familiare di un cittadino dell'Unione Europea, non avente la cittadinanza di uno Stato membro, regolarmente soggiornante, di cui all'art. 19, del D.lgs. 6 febbraio 2007, n. 30;

A.4) titolare di protezione internazionale, di cui all'art. 2, del D.lgs. 19 novembre del 2007, n. 251 e successive modifiche (status di rifugiato e status di protezione sussidiaria);

A.5) cittadino straniero titolare di permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo;

A.6) cittadino straniero regolarmente soggiornante in possesso di permesso di soggiorno almeno biennale e che eserciti una regolare attività di lavoro subordinato o di lavoro autonomo.

### **B) Residenza o attività lavorativa**

Il richiedente deve possedere entrambi i seguenti requisiti:

B.1) residenza anagrafica o attività lavorativa stabile ed esclusiva o principale nell'ambito territoriale regionale da almeno tre anni;

B.2) residenza anagrafica o attività lavorativa, esclusiva o principale, nel Comune di Faenza.

Per attività lavorativa principale si intende l'attività predominante alla quale vengono dedicati almeno due terzi del tempo di lavoro complessivo e dalla quale vengono ricavati almeno i due terzi del reddito globale da lavoro, quale risulta dalla posizione fiscale;

Il soggetto iscritto all'aire può fare domanda presso il Comune in cui è iscritto, purché possa dimostrare la residenza anagrafica nell'ambito territoriale regionale per almeno 3 anni, anche non continuativi.

Il richiedente iscritto all'aire è tenuto ad occupare l'alloggio entro il termine di trenta giorni, salva proroga concessa dall'Unione a seguito di motivata istanza, che non potrà comunque eccedere i 6 mesi dal provvedimento di assegnazione dell'alloggio, pena la decadenza dall'assegnazione prevista all'art. 25, comma 7, L.R. n. 24 del 2001.

### **C) Non titolarità di diritti reali**

C.1) I componenti il nucleo avente diritto non devono essere titolari, complessivamente, di una quota superiore al 50% di diritto di proprietà, usufrutto, uso o abitazione sul medesimo alloggio ubicato in qualsiasi Comune del territorio nazionale e adeguato alle esigenze del nucleo familiare ai sensi del D.M. 5 luglio 1975.

Non preclude l'assegnazione e la permanenza nell'alloggio di ERP:

- la titolarità dei diritti sopraindicati, nel caso in cui l'alloggio su cui si vanta il diritto risulti inagibile da certificato rilasciato dal Comune. Il proprietario dell'alloggio dichiarato inagibile è tenuto a comunicare tempestivamente al Comune l'avvenuta rimessione in pristino del medesimo alloggio;

- la nuda proprietà di un alloggio, anche al 100%;
- il diritto di proprietà su un alloggio oggetto di procedura di pignoramento, a decorrere dalla data di notifica del provvedimento di rilascio dell'alloggio emesso dal Giudice dell'esecuzione ai sensi dell'art. 560, comma 3, c.p.c.;
- il diritto di proprietà sull'alloggio assegnato al coniuge per effetto di sentenza di separazione giudiziale o di accordo omologato in caso di separazione consensuale o in base ad altro accordo ai sensi della normativa vigente in materia. In caso di cessazione della convivenza more uxorio il diritto di proprietà su un alloggio non preclude l'accesso nell'alloggio ERP qualora l'alloggio di proprietà rimanga nella disponibilità dell'ex convivente e ciò risulti almeno da scrittura privata autenticata intercorsa tra le parti.

#### **D) Assenza di precedenti assegnazioni o contributi**

D.1) I componenti il nucleo avente diritto non devono aver avuto precedenti assegnazioni di alloggi di ERP cui è seguito il riscatto o l'acquisto ai sensi della legge n. 513/1977 o della Legge n. 560/1993 o di altre disposizioni in materia di cessione a prezzo agevolato, sempre che l'alloggio non risulti inagibile da certificato rilasciato dal Comune o non sia perito senza dar luogo a risarcimento del danno.

D.2) I componenti il nucleo avente diritto non devono aver avuto precedenti finanziamenti agevolati in qualunque forma concessi dallo Stato o da altri enti pubblici al fine di realizzare o acquistare un alloggio, sempre che l'alloggio non risulti inagibile da certificato rilasciato dal Comune o non sia perito senza dar luogo a risarcimento del danno.

In entrambe le ipotesi D.1) e D.2) il proprietario dell'alloggio dichiarato inagibile è tenuto a comunicare tempestivamente al Comune l'avvenuta rimessione in pristino del medesimo alloggio.

#### **E) Reddito per l'accesso**

Il limite di reddito per l'accesso è calcolato ai sensi del D.P.C.M. 5/12/2013 n.159 e si articola in 2 componenti: l'ISEE e il patrimonio mobiliare.

E.1) il valore ISEE per l'accesso non deve essere superiore a 17.154,00 euro.

E.2) il valore del patrimonio mobiliare per l'accesso non deve essere superiore a 35.000,00 euro.

Per verificare il rispetto di tali valori si deve applicare al patrimonio mobiliare riportato nell'ISEE, al lordo delle franchigie di cui al D.P.C.M. n. 159/2013, la scala di equivalenza prevista dalla medesima normativa.

#### **F) Assenza di occupazione abusiva alloggio ERP**

Non possono presentare domanda (art. 25 co.2 L.R. 24/2001)

F.1) coloro che occupano abusivamente un alloggio di ERP;

F.2) coloro che hanno occupato abusivamente un alloggio ERP, poi rilasciato, nei dieci anni che precedono la presentazione della domanda.

#### **G) Assenza di precedente pronuncia di decadenza dall'ERP**

Non possono presentare domanda (art. 30 co.2 L.R. 24/2001) coloro che, nei due anni precedenti la stessa, sono stati dichiarati decaduti dall'ERP per i motivi di cui alle seguenti lettere dell'art. 30 della L.R. 24/2001:

- G.1) abbandono o sublocazione o mutamento destinazione d'uso dell'alloggio ERP;
- G.2) utilizzo dell'alloggio per scopi illeciti o immorali o grave contravvenzione al Regolamento d'uso;
- G.3) gravi danni all'alloggio o alle parti comuni;
- G.4.1) morosità;
- G.4.2) impedimento dell'accesso agli accertatori o alla polizia municipale per verifiche e ispezioni;
- G.4.3) impedimento dell'esecuzione di opere di manutenzione, con conseguenti gravi danni all'alloggio.

In caso di decadenza dichiarata per morosità, la domanda non è comunque ammessa fino a quando tale condizione permanga.

In particolare, per quanto concerne il **possesso dei requisiti** per la partecipazione, il richiedente, utilizzando la parte specifica del modulo di domanda, **dovrà dichiarare** (ai sensi del D.P.R. 445/00 e successive integrazioni e modificazioni), che sussistono a suo favore i requisiti e le condizioni per ottenere il beneficio, nonché, in favore di sé stesso e degli altri componenti il nucleo avente diritto, i requisiti di cui alle lettere c), d), e), f) e g) dello stesso punto 1) del presente bando.

I requisiti per accedere all'ERP, come sopra specificati, sono da riferirsi ai soli soggetti indicati nella domanda di assegnazione, qualora questa individui come soggetti interessati all'accesso solamente uno o parte dei componenti il nucleo originario.

Per **nucleo richiedente** si intende la famiglia costituita dai coniugi, dai civilmente uniti, dai conviventi di fatto (L. 76/2016) e dai figli legittimi, naturali, riconosciuti ed adottivi e dagli affiliati, con loro conviventi. Fanno altresì parte del nucleo purché conviventi, gli ascendenti, i discendenti, i collaterali fino al terzo grado e gli affini fino al secondo grado.

Le altre ipotesi di stabile convivenza, di persone anche non legate da vincoli di parentela o affinità, finalizzata alla reciproca assistenza morale e materiale, salvo che ne sia derivata la nascita di figli, deve, ai fini dell'inclusione economica e normativa nel nucleo, essere stata instaurata almeno due anni prima della data di presentazione della domanda di assegnazione ed essere comprovata mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

I minori in affidamento all'interno dei nuclei aventi diritto sono equiparati a quelli adottivi e naturali.

I requisiti devono essere posseduti al momento della presentazione della domanda e debbono permanere al momento dell'assegnazione, nonché successivamente nel corso della locazione, fatto salvo quanto previsto dalla lettera f) del comma 1 dell'art. 30 L.R. 24/2001, in merito al requisito relativo al reddito che non dovrà superare il limite di reddito per la permanenza determinato periodicamente con apposita delibera della Giunta Regionale.

Gli **accrescimenti** del nucleo familiare intervenuti per effetto di matrimonio, unione, nascite, convivenza (nelle ipotesi e nei limiti sopra indicati), ricongiungimento di figli (minori o figli di cittadini di Paesi terzi, regolarmente soggiornanti nel territorio nazionale), nonché per adozioni o affidamenti stabiliti con provvedimento giudiziario, possono essere documentati anche dopo la presentazione della domanda di assegnazione e vengono considerati, ai fini dell'attribuzione dei punteggi, nella prima graduatoria utile successiva.

## Come fare domanda di alloggio ERP

Gli interessati possono rivolgersi al proprio Comune di residenza o all'ACER di Ravenna come di seguito riportato:

<b>Casola Valsenio</b>	Lunedì (ogni 15 gg)	Dalle 8.30 alle 10.30
<b>Castel Bolognese</b>	Martedì	Dalle 8.30 alle 10.30
<b>Brisighella</b>	Mercoledì	Dalle 8.30 alle 10.30
<b>Riolo Terme</b>	Venerdì (ogni 15 gg)	Dalle 8.30 alle 10.30
<b>Solarolo</b>	Venerdì (ogni 15 gg)	Dalle 8.30 alle 10.30
<b>Faenza</b>	Martedì	Dalle 14.30 alle 16.30
	Giovedì	Dalle 8.30 alle 10.30

## DOMANDA DI CAMBIO ALLOGGIO ERP

La mobilità degli assegnatari ERP è con riferimento all'art. 28 della L.R. 8.8.2001 n. 24 e disciplinata dai "Regolamenti di mobilità" approvati dai Comuni della Provincia di Ravenna.

Si può fare domanda di cambio dell'alloggio per:

- presenza nel nucleo di persone anziane o di portatori di handicap per i quali l'alloggio occupato non è più idoneo;
- standard abitativi non più adeguati alla composizione del nucleo familiare (sovraffollamento o sottoutilizzo);
- esigenze comprovate di avvicinamento al luogo di lavoro o di cura o di assistenza;
- altre ipotesi previste dai Regolamenti Comunali (disponibili sul sito ACER [www.acerravenna.it](http://www.acerravenna.it)).

Il Comune può, inoltre, attivare la **mobilità d'ufficio** prevista dall'art. 28 della L.R. n. 24 dell'08.08.2001 per i motivi specificatamente individuati nei Regolamenti Comunali.

I requisiti per conseguire l'eventuale mobilità sono:

- essere in regola con il pagamento dei canoni di locazione, spese accessorie e/o condominiali;
- possedere i requisiti per la permanenza in alloggio ERP;
- non essere in assegnazione provvisoria.

## Come fare domanda di cambio alloggio

Il modulo per la richiesta di cambio alloggio è disponibile presso l'Ufficio Casa dei Comuni.

Periodicamente, la graduatoria degli aspiranti al cambio alloggio viene aggiornata dal Comune sulla base dell'attribuzione di un punteggio stabilito secondo i criteri del Regolamento Comunale.

Nel caso di concessione ed accettazione del cambio alloggio, l'ACER provvede a convocare l'assegnatario per la firma del contratto.

## DOMANDA DI BUONO AFFITTO

### Finalità

Con apposita deliberazione di Giunta, la Regione Emilia-Romagna adotta, di norma annualmente, il bando Fondo Sostegno Affitto, con il quale approva i criteri di assegnazione dei contributi a favore delle famiglie che hanno sottoscritto un contratto d'affitto oneroso sul mercato privato nell'anno di adozione del bando, con la finalità di ridurre l'incidenza del canone sul reddito dei nuclei familiari in condizione economica disagiata.

### Importo

Il valore del contributo è determinato mediante l'applicazione di precisi parametri regionali. Il Comune di residenza può assistere i nuclei familiari integrando con proprie risorse il contributo riconosciuto dalla Regione.

## Come fare domanda di buono affitto

Gli interessati possono rivolgersi al proprio Comune di residenza o all'ACER di Ravenna come di seguito riportato:

<b>Casola Valsenio</b>	Lunedì (ogni 15 gg)	Dalle 8.30 alle 10.30
<b>Castel Bolognese</b>	Martedì	Dalle 8.30 alle 10.30
<b>Brisighella</b>	Mercoledì	Dalle 8.30 alle 10.30
<b>Riolo Terme</b>	Venerdì (ogni 15 gg)	Dalle 8.30 alle 10.30
<b>Solarolo</b>	Venerdì (ogni 15 gg)	Dalle 8.30 alle 10.30
<b>Faenza</b>	Martedì	Dalle 14.30 alle 16.30
	Giovedì	Dalle 8.30 alle 10.30

Oppure possono presentare domanda in modalità on line al sito del proprio Comune di residenza o dell'ACER Ravenna ([www.acerravenna.it](http://www.acerravenna.it)).



# **ACCESSO AGLI ATTI E AI DOCUMENTI DEL SETTORE SERVIZI ALLA COMUNITÀ**

## ACCESSO AGLI ATTI E AI DOCUMENTI

Qualunque cittadino (ma anche associazione, impresa, ecc.) può prendere visione, gratuitamente, o ottenere copia, con il pagamento dei soli costi di produzione, di documenti amministrativi rispetto ai quali abbia un interesse giuridicamente rilevante, presentando richiesta al Dirigente del Settore Servizi alla Comunità.

La richiesta di accesso agli atti e documenti amministrativi deve essere motivata, poiché occorre dimostrare che gli atti, documenti o provvedimenti oggetto dell'accesso sono idonei a produrre effetti diretti o indiretti nei propri confronti e dunque, di essere titolari di un interesse concreto, diretto (personale) ed attuale ad essi ricollegabile. Non si può essere mossi da mera curiosità o da scopi emulativi. La domanda va presentata su apposito modulo, scaricabile online tramite il [portale dell'Unione Romagna Faentina](#)<sup>10</sup> ed inviata nelle modalità ivi descritte<sup>11</sup>. Il Dirigente del Settore Servizi alla Comunità risponde con le modalità e nei termini stabiliti dall'apposito Regolamento dell'Unione, qui sottoindicato, di regola entro 30 giorni.

Sulla materia si applica il "Regolamento in materia di accesso civico e di accesso agli atti", approvato con deliberazioni di Consiglio dell'Unione della Romagna Faentina n. 58 del 21/12/2017 e n. 30 dell'11/06/2018.

## GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ PERSEGUITI DAL SETTORE

Il Settore Servizi alla Comunità ha intrapreso un percorso di qualità insieme ai soggetti del Terzo Settore e a tutti i soggetti che hanno partecipato, all'interno dei Piani di Zona, alla definizione dei progetti per gli interventi sociali a favore dei cittadini.

Si tratta di un'impostazione, favorita dalle recenti leggi in materia, che mette in risalto due distinti ruoli:

- l'**Ente Locale** con funzioni di governo, di progettazione e di valutazione;
- i **soggetti** che erogano i servizi, dopo aver partecipato alla progettazione degli interventi, insieme ai soggetti pubblici (Unione e AUSL).

Il coinvolgimento di soggetti privati nell'erogazione dei servizi porta alla condivisione anche degli obiettivi di qualità che devono essere perseguiti, al fine di poter garantire ai cittadini livelli qualitativi adeguati.

Pur nella distinzione dei ruoli e delle responsabilità, i Servizi alla Comunità e i soggetti che erogano i servizi, si impegnano, grazie ad un confronto costante e costruttivo, ad assicurare ai cittadini servizi di qualità.

Ciò potrà avvenire anche grazie anche ad un miglioramento continuo reso possibile dalla condivisione delle esperienze, delle professionalità e delle competenze degli operatori e dall'ascolto delle esigenze dei cittadini.

---

<sup>10</sup> <http://apps.unioneromagnafaentina.it/L190/?idSezione=32&id=&sort=&activePage=&search=>

<sup>11</sup> Prossimamente sarà disponibile, attraverso il portale online dei servizi al cittadino e alle imprese (<https://vbg.provincia.ra.it/sportellopolifunzionale/index/B188/X2>), la presentazione dell'istanza di accesso agli atti, accedendo con credenziali SPID, CIE o CNS.

In particolare, prendendo a riferimento quanto recentemente definito, con riguardo ai servizi per i disabili si individuano i seguenti **obiettivi di qualità**:

- rispetto dei parametri strutturali e gestionali previsti dalle autorizzazioni al funzionamento;
- esplicitazione in appositi disciplinari, redatti per ogni singolo rapporto contrattuale, delle modalità e dei tempi di sostituzione degli operatori per ogni caso di assenza, al fine di garantire costantemente adeguati livelli di professionalità e il rapporto tra operatori e assistiti previsto dalle autorizzazioni al funzionamento;
- la flessibilità organizzativa da perseguire mediante l'integrazione tra i servizi della rete, anche grazie ad apposite figure professionali in possesso di specifiche competenze;
- una gestione delle risorse che tenga conto dei bisogni prioritari dei cittadini e non si basi su rigide assegnazioni di budget, per garantire il miglior utilizzo delle risorse stesse e la soddisfazione delle esigenze degli assistiti;
- la valorizzazione dei Comitati di Gestione, delle Assemblee dei genitori, e di ogni altra forma di gestione e/o di valutazione partecipata, assicurando un'adeguata informazione sulle risorse e sulle esigenze delle rispettive aree di intervento, nonché dimostrando attenzione alle proposte e alle soluzioni organizzative che dovessero emergere nelle suddette sedi;
- la formazione annuale specifica per il personale che opera nelle diverse aree di intervento;
- l'informazione e il sostegno ai nuclei familiari, con modalità concordate con il Settore Servizi alla Comunità;
- la messa a disposizione, nei tempi stabiliti, di mezzi di trasporto adeguati per i cittadini affetti da gravi disabilità motorie (in particolare forniti di elevatore per carrozzelle e aria condizionata);
- la puntuale esecuzione della manutenzione ordinaria al fine di mantenere gli ambienti di vita decorosi e accoglienti;
- il rispetto da parte dei soggetti erogatori dei servizi delle disposizioni normative ed economiche contenute nei CCNL per il rispettivo personale;
- il rispetto della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.



Figura 1 Obiettivi di qualità perseguiti dal settore

In sede di prima applicazione della presente Carta del Servizio sono oggetto di valutazione, prioritariamente, i seguenti **fattori di qualità**:

1. Adeguata personalizzazione delle attività e degli interventi;
2. Accuratezza delle prestazioni erogate;
3. Tempestività nel rispondere alle richieste;
4. Attenzione alle relazioni umane;
5. Tranquillità e comfort dei locali in cui viene erogata la prestazione/attività.

Tali elementi sono oggetto di valutazione, non solo da parte del Settore Servizi alla Comunità, ma anche da parte dei cittadini assistiti.

Nel caso in cui il Settore Servizi alla Comunità si avvalga della collaborazione di soggetti terzi (Terzo Settore o soggetti privati) per l'erogazione del servizio/prestazione, anche questi si impegnano ad elaborare e a rendere noti, nelle rispettive Carte dei Servizi, standard di qualità coerenti con quanto contenuto nella presente Carta.

## ***MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI TRAMITE LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA***

**La rilevazione della qualità percepita** avviene mediante appositi questionari e con il coinvolgimento degli organismi di gestione e/o di valutazione partecipata (Comitati di Gestione, Comitati tecnici, Assemblee dei genitori).

Ogni anno, il Settore Servizi alla Comunità individua alcuni servizi/prestazioni che eroga e per essi distribuisce appositi questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini che ne fruiscono, avvalendosi eventualmente, a seconda della tipologia di servizio erogato e dei destinatari dello stesso, anche della collaborazione di soggetti terzi per garantire un'espressione di giudizio libera da possibili condizionamenti.

Il Settore Servizi alla Comunità e i loro partners, si impegnano a rendere pubbliche le risultanze dei questionari raccolti e degli eventuali reclami pervenuti, con modalità da definire con gli organismi di gestione e valutazione partecipata previsti dai singoli contratti di servizio/convenzioni.

## **SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Eventuali segnalazioni di disservizi del Settore devono essere effettuate all'assistente Sociale di riferimento, quando la persona o il nucleo sia già seguito dal Settore, o al Dirigente/Capo Servizio del Settore, quando il contenuto della segnalazione non riguardi una situazione già conosciuta nei servizi.

Si precisa che gli operatori dello sportello sociale, presenti in ogni sede comunale, accolgono qualsiasi segnalazione portata dai cittadini (di persona, via mail, via fax, telefoniche) e garantiscono la trasmissione attraverso i sistemi informatici in uso, ai referenti o responsabili interni di pertinenza.

## LA GESTIONE DEL RECLAMO

Per reclamo si intende la richiesta esplicita o il suggerimento al miglioramento continuo dei servizi offerti. Ai cittadini che fruiscono dei servizi e degli interventi sociali, o ai loro familiari, è riconosciuto il diritto di presentare reclami e osservazioni in caso di insoddisfazione nell'erogazione del servizio.

Il cittadino nel formulare il reclamo, compie un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva, al quale il Settore Servizi alla Comunità e i loro partners si impegnano a dedicare la massima attenzione, garantendo le necessarie azioni di miglioramento ed una risposta in tempi rapidi e comunque entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza. Il riscontro al reclamo verrà reso nelle forme più adeguate alle esigenze del cittadino.

Le segnalazioni possono essere presentate personalmente presso gli uffici, oppure possono essere inoltrate per iscritto o segnalate per telefono, ovvero utilizzando anche i servizi di posta elettronica. Se non diversamente previsto per specifici servizi, i cittadini possono presentare reclami e osservazioni indirizzandole al Settore Servizi alla Comunità, con sede a Faenza in Via S. Giovanni Bosco n. 1, oppure utilizzando il seguente indirizzo di posta elettronica: [pec@cert.romagnafaentina.it](mailto:pec@cert.romagnafaentina.it), nonché per telefono rivolgendosi alla Segreteria di Settore tel. 0546 691835.

### **MODALITÀ DI RECLAMO**

Telefonicamente alla Segreteria di Settore - **0546 691835**  
Di persona presso gli uffici - Via S. Giovanni Bosco n. 1, Faenza (terzo piano)  
Via mail - [pec@cert.romagnafaentina.it](mailto:pec@cert.romagnafaentina.it)

I soggetti del Terzo Settore, gestori dei servizi, si impegnano a rendere noto nelle loro Carte del Servizio il sistema di gestione dei reclami. I cittadini possono comunque segnalare al Settore Servizi alla Comunità qualunque disservizio, anche se imputabile a soggetti terzi, cui sia stata affidata la gestione di uno o più servizi.

Con separato documento viene definito il sistema di classificazione dei reclami in modo da poter individuare agevolmente le attività in cui si sono verificate le criticità più significative ed adottare tempestivamente gli interventi correttivi necessari.

Con cadenza, almeno annuale, all'interno degli organismi di gestione e/o valutazione partecipata dei servizi, verranno analizzate le risultanze del sistema per la gestione dei reclami e verrà elaborata una relazione in cui saranno evidenziate le azioni per il miglioramento continuo della qualità.

La Carta ha **validità pluriennale**  
e sarà rinnovata o modificata quando dovessero  
intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

## APPENDICE NORMATIVA

### ***Quadro legislativo di riferimento (con eventuali e successive modifiche ed integrazioni)***

Costituzione Italiana.

Codice Civile.

Legge 7 agosto 1990, n. 241 Testo Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Legge 15 febbraio 1996, n. 66 Norme contro la violenza sessuale.

Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali.

Legge 8 novembre 2000, n. 328 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Legge Regionale E.R. 12 marzo 2003, n. 2 Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali, per quanto compatibile con il GDPR n. 679/2016.

Delibera Regionale E.R. 20 aprile 2009, n.514 Primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari.

Legge 15 ottobre 2013, n. 119 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 14 agosto 2013, n. 93, recante disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere, non ch  in tema di protezione civile e di commissariamento delle province.

Delibera di Giunta Regionale E.R. 18 novembre 2013, n. 1677 Adozione linee di indirizzo regionale per l'accoglienza di donne vittime di violenza di genere.

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013, n. 159 Regolamento concernente la revisione delle modalit  di determinazione e i campi di applicazione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE).

Legge Regionale E.R. 27 giugno 2014, n. 6 Legge quadro per la parit  e contro le discriminazioni di genere.

Legge Regionale E.R. 30 luglio 2015, n. 14 Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilit  e vulnerabilit , attraverso l'integrazione tra i servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari.

Conferenza Unificata Stato Regioni, 5 novembre 2015, Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia.

Delibera di Giunta Regionale E.R. 29 febbraio 2016, n. 273 Approvazione sistema di remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati provvisoriamente e/o definitivamente.

Delibera Regionale dell'assemblea Legislativa E.R., 4 maggio 2016, n. 69 Piano Regionale contro la Violenza di Genere.

Delibera di Giunta Regionale E.R. 13 dicembre 2016, n. 2200 Prosecuzione di interventi di cui alla delibera di Giunta Regionale n. 492/2015 in materia di sostegno ai lavoratori colpiti dalla crisi e di altre fasce deboli per l'accesso alle prestazioni sanitarie.

Legge Regionale E.R. 19 dicembre 2016, n. 24 Misure di contrasto alla povertà e sostegno al reddito.

Legge 15 marzo 2017, n. 33 Norme relative al contrasto della povertà, al riordino delle prestazioni e al sistema degli interventi e dei servizi sociali.

Delibera di Giunta Regionale E.R. 10 aprile 2017, n. 467 Approvazione schema protocollo d'intesa fra il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e la Regione Emilia Romagna per l'attuazione attiva (SIA) e la sua integrazione con il reddito di solidarietà (RES).

Delibera Regionale dell'assemblea Legislativa E.R. 12 luglio 2017 Piano Sociale Sanitario 2017-2019.

Legge 4 maggio 1983, n. 184 Diritto del minore ad una famiglia e successive modifiche e integrazioni: Legge 149/2001 Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori nonché al titolo VIII del libro I CC e legge 173/2015

Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affido familiare.

Legge Regionale E.R. 14 agosto 1989, n. 27 Norme concernenti la realizzazione di politiche di sostegno alle scelte di procreazioni e agli impegni di cura verso i figli. Legge Regionale E.R. 25 giugno 1996, n. 21 Promozione e coordinamento delle Politiche rivolte ai giovani – testo coordinato con le modifiche apportate da L.R. 12 marzo 2003, n. 2.

Deliberazione di C. Regionale E.R. 10 dicembre 1997, n. 777 Indirizzi per la definizione delle tipologie di intervento sociale a favore dei minori in relazione alle funzioni di carattere socio-assistenziale.

Delibera Regionale E.R. 11 giugno 2007, n. 846 Direttiva in materia di affidamento familiare e accoglienza in comunità di bambini e ragazzi.

Delibera Regionale E.R. 28 luglio 2008, n. 14 Norme in materia di politiche per le giovani generazioni.

Legge 12 luglio 2011, n. 112 Istituzione dell'autorità garante per l'Infanzia e l'Adolescenza.

Delibera di Giunta Regionale E.R. 18 novembre 2013, n. 1677 Adozione linee di indirizzo regionale per l'accoglienza e la cura di bambini e adolescenti vittime di abuso/maltrattamento.

Legge Regionale E.R. 15 luglio 2016, n. 11 Modifiche legislative in materia di politiche sociali, abitative, per le giovani generazioni e servizi educativi per la prima infanzia, conseguenti alla riforma del sistema di governo regionale e locale.

Delibera di Giunta Regionale E.R. 11 settembre 2014, n. 1490 Deroche temporanee in relazione al flusso di minori stranieri non accompagnati.

Legge 7 aprile 2017, n. 47 Disposizioni in materia di protezione dei minori stranieri non accompagnati.

Legge 5 febbraio 1992, n. 104 Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.

Legge Regionale E.R. 3 febbraio 1994, n. 5 Tutela e valorizzazione delle persone anziane – interventi a favore di anziani non autosufficienti.

Legge 12 marzo 1999, n. 68 Norme per il diritto al lavoro dei disabili.

Delibera Regionale E.R. 17 luglio 1996, n. 1637 Direttiva Regionale per l'identificazione degli interventi socio-assistenziali a carico del bilancio sociale e degli interventi sociali a rilievo sanitario a carico del fondo sanitario nazionale.

Legge Regionale E.R. 21 agosto 1997, n. 29 Norme e provvedimenti per favorire l'autonomia e le opportunità di vita autonoma e l'integrazione sociale delle persone disabili.

Delibera Giunta Regionale E.R. 26 luglio 1999, n. 1378 Direttiva Regionale per l'integrazione di prestazioni sociali e sanitarie ed a rilievo sanitario, a favore di anziani non autosufficienti assistiti nei Servizi Integrati Socio-Sanitari di cui all'art. 20 della L.R. n. 5/94.

Decreto Ministeriale del 21 maggio 2001, n.308 Regolamento concernente Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'art. 11 della legge dell'8 novembre 2000, n.308.

Delibera di Giunta Regionale E.R. 1° marzo 2003, n.564 Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12 ottobre 1998, n.34.

Legge 9 gennaio 2004, n. 6 Introduzione nel libro primo, titolo XII, del Codice Civile del capo 1 relativo all'istituzione dell'amministrazione di sostegno e modifica degli articoli 388, 414, 417, 418, 424, 426, 427 e 429.

Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503 Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici.

Delibera Regionale E.R. 30 luglio 2007, n. 1206 Fondo regionale Non Autosufficienza. Indirizzi attuativi della Deliberazione G.R. 509/2007.

Delibera Regionale E.R. 21 dicembre 2009, n. 2110 Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi socio sanitari per anziani valevole per l'accreditamento transitorio.

Delibera di Giunta Regionale E.R. 17 febbraio 2014, n. 171 Criteri di funzionamento del Fondo Regionale per l'eliminazione e il superamento delle barriere architettoniche di cui all'art. 56 della Legge Regionale n. 24/2001.

Legge Regionale E.R. 23 novembre 1998, n. 47 Norme per le minoranze nomadi in Emilia-Romagna.

Legge 6 marzo 1998, n. 40 Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero.

Decreto Legislativo 25 luglio 1998, n. 286 Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero.

Decreto del Presidente della Repubblica 31 agosto 1999, n. 394, e successive modificazioni, Regolamento recante norme di attuazione del testo delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, a norma dell'articolo 1, comma 6, del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286.

Legge 30 luglio 2002, n. 189 Modifica alla normativa in materia di immigrazione e di asilo.

Legge 11 agosto 2003, n. 228 Misure contro la tratta di persone.

Legge Regionale E.R. 24 marzo 2004, n. 5 Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati. Modifica alle leggi regionali del 21 febbraio 1990, n. 14 e 12 marzo 2003, n. 2.

Decreto del Presidente della Repubblica 18 ottobre 2004, n. 334 Regolamento recante modifiche ed integrazioni al D.P.R. 31 agosto 1999, n. 394, in materia di immigrazione.

Decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 2005, n. 237 Regolamento di attuazione dell'articolo 13 della L. 11 agosto 2003, n. 228, recante misure contro la tratta di persone.

Legge Regionale E.R. 16 luglio 2015, n. 11 Norme per l'inclusione sociale di Rom e Sinti.

Decreto Legislativo 18 agosto 2015, n. 142 Attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE recante procedure comuni ai fini del riconoscimento o della revoca dello status di protezione internazionale.

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, 16 maggio 2016 recante "Definizione del Programma unico di emersione, assistenza ed integrazione sociale a favore degli stranieri e dei cittadini di cui al comma 6 bis dell'art. 18 del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, vittime dei reati previsti dagli articoli 600 e 601 del codice penale, o che versano nelle ipotesi di cui al comma 1 dello stesso articolo 18".