

Relazione di progetto - CAPITOLATO SPECIALE PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DI UNO SPORTELLO FAMIGLIA

Il Comune di Trieste attraverso lo Sportello Famiglia progetta, gestisce ed eroga servizi e interventi rivolti alla famiglia, che spaziano dai contributi per l'abbattimento delle rette per la frequenza dei servizi per la prima infanzia, a contributi finalizzati a promuovere e sostenere le famiglie con figli a carico attraverso l'applicazione di agevolazioni e riduzioni su costi o tariffe, o attraverso l'erogazione diretta di benefici economici per la fruizione di beni e servizi significativi nella vita familiare, ovvero ancora a contributi previsti dalla normativa nazionale in favore dei nuclei familiari numerosi o a tutela della maternità.

Il servizio di sportello ha come obiettivo generale quello di garantire una prima accoglienza dei cittadini e di fornire informazioni e orientamento sulle risorse e sui contributi attivabili a sostegno delle famiglie, sulle modalità e tempistiche di accesso. Il servizio è indirizzato ai residenti nel Comune di Trieste.

Il servizio si pone, inoltre, come obiettivo di essere un osservatorio, ovvero uno strumento di rilevazione della domanda specifica sul territorio comunale, ovvero della domanda legata ai bisogni primari delle famiglie.

Il Comune attraverso lo sportello raccoglie le domande di contributo, verifica i singoli requisiti di accesso previsti per ogni singolo contributo, stila le graduatorie ed eroga il contributo/servizio qualora ciò rientri nella sua disponibilità. L'attività dello sportello si suddivide, con una proporzione legata al flusso delle domande, in attività di front office e successiva attività di back office per l'inserimento dei dati e per le attività istruttorie.

I benefici attualmente erogabili e per i quali la domanda di accesso deve essere presentata attraverso lo sportello famiglia sono:

- Carta famiglia e gli incentivi ad essa riconducibili (es. bonus energia elettrica e incentivo natalità) ai sensi dell'art. 10 della L.R. 11/2006 e s.m.i.;
- Abbattimento rette frequenza servizi prima infanzia privati ai sensi dell'art. 20 della L.R. 20/2005;
- Maternità ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs 151/2001;
- Nucleo familiare numeroso ai sensi della L. 448/1998.

Per i contributi relativi alla tutela della maternità ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs 151/2001 e per i contributi relativi ai nuclei familiari numerosi, ai sensi della L. 448/1998, il Comune cura la fase di raccolta e la successiva istruttoria delle domande, mentre la fase di liquidazione dei contributi appartiene all'INPS sulla base dei dati forniti dal Comune attraverso l'applicativo dedicato.

Lo sportello cura durante tutto l'anno la raccolta e la successiva istruttoria delle domande di rilascio di carta famiglia, dei rinnovi annuali nonché delle eventuali revoche. Cura altresì la raccolta delle domande dei benefici alla carta associati. Principale beneficio riconosciuto è la riduzione dei costi per la fornitura di energia elettrica, cosiddetto bonus energia. Ogni anno la Regione stabilisce le tariffe di riduzione, gli scaglioni ed il periodo per la presentazione delle domande di accesso. Di recente introduzione è stata la misura dell'assegno di natalità, introdotto dalla L.R. 14/2018, art. 8, commi da 14 a 20, e ricollegato alla strumento carta famiglia, già disciplinato con L.R. 11/2006. Tale incentivo, attualmente previsto per le annualità 2018 e 2019, ha fatto incrementare le domande di attivazione di carta famiglia, già molto numerose.

Limitatamente all'attività di sportello relativa a carta famiglia e connessi benefici verrà avviato, nel corso della vigenza del nuovo contratto, lo sportello on line per la raccolta delle domande. Sarà

necessariamente prevista una fase transitoria durante la quale dovrà essere possibile sia utilizzare lo strumento informatico che rivolgersi allo sportello per la presentazione delle domande. Terminata la fase transitoria le domande di attivazione di carta famiglia, i rinnovi e le domande dei benefici ricollegabili alla carta dovranno essere presentate esclusivamente tramite l'applicativo online.

Le domande di abbattimento rette per la frequenza dei servizi per la prima infanzia sono relative ai nidi privati che hanno sottoscritto il disciplinare con il Comune, direttamente gestiti dal Dipartimento Servizi e Politiche Sociali. Le domande vanno presentate allo sportello famiglia, anno per anno, entro il 31 maggio per l'anno scolastico successivo. Possono essere presentate domande di abbattimento rette anche oltre il termine del 31 maggio, le stesse verranno accolte con riserva di disponibilità dei finanziamenti. Non rientrano nelle attività di competenza dello sportello famiglia le domande di iscrizione ai nidi comunali nonché le domande di abbattimento rette per la frequenza dei nidi comunali e privati convenzionati gestiti dal Dipartimento Scuola, Educazione.

Il personale dello sportello è adibito, in sintesi, alle seguenti funzioni:

attività di front office

1. informazioni generali;
2. accoglienza domande e primo controllo requisiti;
3. integrazione istruttoria;
4. informazioni sulle liquidazioni;

attività di back office

1. inserimento dati nei sistemi informativi dedicati;
2. comunicazione esito istruttoria (ammissione e rigetto);
3. preparazione dati liquidazioni;
4. monitoraggio delle situazioni (cambio IBAN, trasferimenti, sospensione, decadenza...);
5. comunicazioni varie;
6. archiviazione domande;
7. ricerche di archivio.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: LEONARDI LUIGI

CODICE FISCALE: LNRLGU65A25F258L

DATA FIRMA: 09/04/2019 12:51:27

IMPRONTA: 5B896828EB2493AA0B39BF1FC532218FEC81CFACAE320FA9B66E5ECA0AF4FB6E
EC81CFACAE320FA9B66E5ECA0AF4FB6E7832BA197B522E29C6788B3AFBBF9D5B
7832BA197B522E29C6788B3AFBBF9D5BFA9B407FCEBC543625FD9F9971106412
FA9B407FCEBC543625FD9F9971106412CD379F80BF8E8A990679953319480FA4