

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO

Il servizio di sportello per l'accesso ha come obiettivo generale quello di garantire una prima accoglienza ai cittadini in tutte le sedi territoriali del servizio sociale, riducendo i tempi di attesa del primo contatto; attraverso l'ascolto delle necessità, fornisce informazioni e orientamento sulle risorse presenti sul territorio e sulle modalità di accesso, funge da primo filtro e decodifica i bisogni rappresentati ai fini di un adeguato invio ai servizi competenti, può attivarsi per fornire una pronta risposta in situazioni di urgenza non differibili.

L'attività è finalizzata a garantire equità, omogeneità, efficacia, efficienza, tempestività, in un rapporto di trasparenza e fiducia tra il cittadino ed il servizio.

Il servizio è indirizzato a tutte le persone che si rivolgono al Servizio Sociale Comunale, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ad esclusione degli utenti già in carico allo stesso, fatte salve le situazioni di urgenza non differibile e solo qualora non risulti possibile l'intervento tempestivo di un operatore del Servizio Sociale Comunale.

Il servizio può garantire le suddette prestazioni, nonché un affiancamento agli operatori qualora richiesto, anche in lingua slovena.

Il servizio si pone inoltre come obiettivo di essere un osservatorio, inteso come strumento di rilevazione della domanda, nonché di lettura e decodifica dei bisogni di natura sociale nel territorio comunale.

La Misura di inclusione attiva e di sostegno al reddito, istituita con L.R. n. 15 dd 10.7.2015 e successive modifiche ed integrazioni, ha comportato da subito un forte incremento degli accessi al servizio sociale e per fronteggiare tale aumento si è reso necessario fornire tempestivamente un rafforzamento numerico dei presidi amministrativi di raccolta delle domande, così come è stato necessario un maggior numero di personale tecnico (assistenti sociali) dedicato alle progettualità connesse alla misura. Tra gli obiettivi generali da perseguire si annoverano infatti il contrasto all'esclusione sociale, il favorire l'occupabilità, l'accesso o il reinserimento lavorativo dei nuclei, da concretizzarsi nell'ambito di un percorso concordato finalizzato a superare le difficoltà dei nuclei familiari beneficiari. Tale percorso, denominato patto di inclusione, è un accordo scritto stipulato tra il nucleo ed il servizio sociale comunale: esso prevede degli obiettivi specifici in diverse aree (lavorativa, formativa, abitativa, area delle cure genitoriali e parentali, area dell'autonomia personale, area socioriabilitativa e dei diritti esigibili, area della partecipazione attiva) da cui discendono attività da svolgersi ed impegni che devono essere assunti da ciascun componente del nucleo beneficiario della Misura; il patto di norma ha durata annuale, è prevista una verifica intermedia nonché finale, in cui si fa il punto sulle attività realizzate e sul conseguimento degli obiettivi del patto. La sottoscrizione del patto è condizione essenziale per l'avvio della misura, così come il monitoraggio relativo agli obiettivi e alle attività intraprese è necessario ai fini del mantenimento della misura. La normativa prevede anche una tempistica rispetto alla stesura del patto, in caso di nuove domande o rinnovi della Mia.

In sintesi, tempistica, stesura ed ottemperanza dei patti d'inclusione sono elementi essenziali per l'ottenimento ed il mantenimento della predetta Misura; quindi, per far fronte alla numerosità delle richieste ammesse a beneficio con conseguenti patti da redigere, si è reso necessario integrare l'attività del servizio sociale professionale con ulteriori professionisti assistenti sociali che, in particolare per quanto riguarda la nuova utenza, procedano all'individuazione delle finalità, degli obiettivi da perseguire e delle attività da effettuare da parte di tutti gli attori del progetto, ed effettuino le verifiche dei progetti con la cadenza prevista.

A livello nazionale è stato introdotto il Reddito d'inclusione (Rei) con D. Lgs. n. 147 dd. 15.9.2017, misura di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale; anche in questa normativa si fa

riferimento, tra l'altro, al progetto personalizzato di attivazione ed inclusione sociale e lavorativa, e anche in questo progetto sono previsti impegni a cui i beneficiari si devono attenere.

Anche in questa misura è prevista la presa in carico quale funzione esercitata dal servizio sociale professionale in favore di singoli o nuclei familiari in risposta ai bisogni complessi, in termini di valutazione, consulenza, orientamento, attivazione di prestazioni ed interventi in rete col territorio al fine di attivare percorsi di autonomia.

Una volta verificati da Comune ed Inps i requisiti di accesso al beneficio, viene effettuata l'analisi preliminare, che può dar luogo a esiti diversi, tra cui la predisposizione di un progetto semplificato o di un progetto personalizzato, con l'attivazione di servizi e con l'apporto di più soggetti della rete in caso di bisogni complessi.

Anche nei progetti personalizzati del Rei sono previsti obiettivi, sostegni, impegni, tempi, monitoraggi e verifiche.

A partire dal 2019 il Rei verrà erogato subordinatamente alla sottoscrizione del progetto di presa in carico, che dovrà avvenire entro 20 giorni lavorativi dalla data dell'analisi preliminare, pena la non erogazione del beneficio: stante tale vincolo normativo, si rende necessario mettere a punto un'organizzazione tecnica che garantisca la parte progettuale, adattata ad ogni singola situazione, entro i tempi previsti.

L'introduzione della Misura attiva di sostegno al reddito (lr 15/2015) ha visto già dal suo avvio un importante incremento dell'afflusso di cittadini presso le sedi del servizio sociale comunale per la presentazione delle richieste, per informazioni sullo stato della pratica, per la stesura e la verifica dei patti, o per informazioni sulle modalità di accesso e sulla documentazione da presentare. L'introduzione delle successive misure di sostegno al reddito nazionali (Sostegno all'inclusione Attiva Sia/2016, Reddito d'inclusione Rei /2017), oltre alla Misura di sostegno regionale ancora attiva, ha determinato un costante - se non incrementale - afflusso di cittadini agli uffici centrali e periferici dell'Area Servizi e Politiche Sociali, finalizzato a presentare le domande o a richiedere informazioni sulle nuove normative o sullo stato dei pagamenti.

Ultimamente, la fase del passaggio delle attività di liquidazione all'Inps ha reso ancora più complessa la fase istruttoria, in quanto il Comune deve interfacciarsi con l'Inps e con la Regione per le operazioni di integrazione ai beneficiari.

Ciò ha comportato la necessità di incrementare il numero di personale amministrativo presso i vari uffici per garantire l'accoglienza delle domande e garantire le risposte ai cittadini sullo stato della pratica (pratica accettata o meno, tempi e quantificazione di liquidazioni e conguagli), in particolare nella fase di passaggio delle liquidazioni all'Inps.

Il personale amministrativo è adibito alle seguenti funzioni:

- 1) accoglienza domande (Mia, ora Rei) e controllo requisiti;
- 2) comunicazione esito istruttoria - ammissione e rigetto;
- 3) informazioni sulle liquidazioni ed eventuali conguagli;
- 4) monitoraggio delle situazioni e gestione evolutiva del rapporto (sospensione, decadenza, cambio iban, ecc);
- 5) comunicazioni varie all'utenza.

Stante il numero di pratiche da inserire nel sistema e la numerosità dei sistemi informativi con cui interfacciarsi, è necessario garantire un'integrazione della forza lavoro dedicata esclusivamente ai compiti relativi alla Miasr - Rei, per lo svolgimento dei seguenti compiti, e ciò sia nella sede centrale che nelle sedi periferiche:

- inserimento domande rei;
- informazioni varie;
- informazioni sullo stato dei pagamenti o invio agli uffici competenti,

fermo restando che al momento la funzione di accoglienza delle domande viene espletata solo presso la sede di via Mazzini 25.

Presso le sedi periferiche l'attività di tipo amministrativo si concretizzerà anche nell'attività connessa agli appuntamenti per i patti, in informazioni sui servizi/interventi erogati dalle uts, nonché in attività di back office.

Contigue alle azioni professionali e amministrative rubricate come sportello dell'accesso e su descritte in dettaglio sono compresi anche i compiti di formazione, informazione e promozione di azioni di contrasto della pedofilia, della violenza sessuale, della violenza, del maltrattamento, del bullismo e del cyber-bullismo in danno di minori di età, di cui al progetto interistituzionale e multiprofessionale, interamente finanziato dalla Regione Friuli Venezia Giulia, "Buone pratiche contro la pedofilia", di cui il Comune di Trieste è capofila (altri soggetti aderenti: Ufficio scolastico regionale, ASUITs, IRCCS "Burlo Garofolo", GOAP, Ufficio di Servizio sociale minorile c/o Tribunale per i minorenni di Trieste, Area Vigilanza del Comune di Trieste, Ambito socio-assistenziale I.1, Ambito socio-assistenziale I.3) e che comporta azioni e interventi nelle scuole del territorio dei tre Ambiti socio-assistenziali I.1, I.2 e I.3 in favore di bambine/i e ragazze/i, dei loro genitori degli insegnanti, manifestazioni (di vario genere e natura, compresi eventi artistici) di promozione della cultura del rispetto – azioni e interventi demandati a professionisti educatori, assistenti sociali e psicologi.

Contigue alle azioni professionali e amministrative rubricate come sportello dell'accesso e ai compiti di formazione, informazione e promozione di una cultura del rispetto, sono non di meno compresi compiti – azioni e interventi – relativi all'esecuzione di mandati di indagine delle Autorità giudiziarie e segnatamente della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni (descrizione della situazione familiare e personale di minori di età e del loro nucleo familiare; individuazione di comportamenti pregiudizievoli agiti dai genitori; individuazione di interventi attivabili in regime di consensualità; valutazione e proposta di eventuali limitazioni della responsabilità genitoriale; descrizione della storia e della condizione, in termini di rapporto con i servizi sociali, educativi e sanitari dei minori di età e delle loro famiglie; descrizione di eventuali interventi già in attivati e delle strutture eventualmente coinvolte; precisazione di informazioni relative alla pendenza di procedimenti davanti a altre Autorità Giudiziarie): redazione di relazioni con i contenuti su precisati, anche in collaborazione con altre istituzioni, autorità, enti e agenzie, e compiti assegnati dal Pubblico ministero minorile nel contesto istruttorio e in esito alle relazioni inviate dal Servizio sociale e prima di eventuale ricorso al Tribunale per i minorenni;

del Tribunale per i minorenni in seguito a istanze ai sensi dell'art. 44 della L. 4.5.1983 n. 184 (indagine di accertamento dell'attitudine a educare il minore di età oggetto del ricorso, di valutazione della situazione personale e economica dei ricorrenti, della loro condizioni economica e di salute e del complessivo ambiente familiare, di descrizione e valutazione della personalità del minore di età adottando e delle oggettive condizioni di praticabilità della convivenza tra adottante e adottando): redazione di relazioni con i contenuti precisati;

del Tribunale per i minorenni in seguito a istanze ai sensi dell'art. 31 c. 3 del D.L.vo 286/1998 (contenuti simili a quelli richiesti dalla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni, come sopra precisati, e dal Tribunale per i minorenni in ordine a istanze ai sensi dell'art. 44 della L. 4.5.1983 n. 184 come sopra precisati);

delle Autorità di Polizia giudiziaria in contesti di indagine della Procura ordinaria;

di Autorità giudiziarie straniere davanti alle quali siano pendenti procedimenti in ordine alla separazione tra genitori e all'affidamento dei figli.

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: DE CANDIDO AMBRA

CODICE FISCALE: DCNMBR60M67L424P

DATA FIRMA: 30/11/2018 15:12:16

IMPRONTA: 749C2500F5556761FCEADFEA5F72D80F0E3BFEB11A06A5AD2FB58AB509F8BCE
0E3BFEB11A06A5AD2FB58AB509F8BCE845EEF0B5D40F0015CDEF50E0BAE5B9D
845EEF0B5D40F0015CDEF50E0BAE5B9DC7F60272C64E9250C6140DF4C8E04BC4
C7F60272C64E9250C6140DF4C8E04BC45514915253BF0EEB3BFFF39673CA12A5