



# CITTA' DI STRESA

Provincia del Verbano-Cusio-Ossola

## REGOLAMENTO DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI SOCIALI

APPROVATO CON D.C.C. N. 81 DEL 30/12/2021

### CAPO I PRINCIPI

#### **Art. 1 - Principi ed obiettivi**

Il presente regolamento disciplina, in attuazione dei principi costituzionali, della legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", della legislazione regionale, criteri di erogazione delle prestazioni socio-assistenziali del Comune di Stresa.

Il Comune di Stresa con il concorso del Consorzio Servizi Sociali del Verbano, dei servizi sanitari, della scuola, del centro per l'impiego, del terzo settore, delle organizzazioni sindacali, garantisce la realizzazione del sistema integrato, finalizzato a promuovere e realizzare un insieme di diritti, di garanzie e di opportunità volte allo sviluppo, al benessere e al sostegno dei progetti di vita dei singoli, delle famiglie e della comunità, nel rispetto delle finalità e dei principi della legge.

Gli interventi nel campo socio-assistenziale promossi dal Comune di Stresa sono informati ai seguenti principi:

- rispetto della dignità della persona e garanzia di riservatezza;
- rispetto della famiglia e del suo ruolo;
- prevenzione e rimozione delle situazioni di bisogno e di disagio sociale di natura personale, familiare e collettiva;
- superamento di qualsiasi forma di emarginazione e disadattamento sociale;
- rispondenza degli interventi al bisogno ed alle esigenze affettive, psicologiche, relazionali e sociali del cittadino.

Il Comune di Stresa assicura le prestazioni professionali del servizio sociale, quali il segretariato sociale, consulenza e sostegno sociale nei confronti dei cittadini che possiedono i requisiti per l'accesso agli interventi economici previsti nel presente regolamento.

## **Art. 2 - Finalità**

Per rendere effettivo il diritto di tutta la popolazione al conseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 1 si perseguono le seguenti finalità, nei limiti della legislazione vigente, dei livelli essenziali di assistenza e delle risorse destinate:

- a) prevenire e rimuovere le cause di ordine economico, sociale che possano procurare situazioni di bisogno sociale o fenomeni di emarginazione negli ambienti di vita, di studio e di lavoro;
- b) rendere effettivo il diritto di tutti i cittadini ad usufruire delle strutture, dei servizi e delle prestazioni sociali, secondo modalità che assicurino congrue possibilità di scelta;
- c) agire a sostegno della famiglia, garantendo anche ai cittadini in difficoltà la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale.
- d) favorire e sostenere l'inserimento sociale, scolastico e lavorativo di soggetti disabili, emarginati o a rischio di emarginazione.

## **Art. 3 - Destinatari**

Hanno diritto alle prestazioni disciplinate dal presente regolamento, i seguenti soggetti che, avendo la residenza nel Comune di Stresa da almeno 18 mesi, si trovano in situazione di bisogno assistenziale e siano anziani, adulti, persone e/o nuclei a rischio, anche con figli minori:

- ♣ i cittadini italiani;
- ♣ i cittadini dell'Unione europea, nel rispetto degli accordi internazionali vigenti;
- ♣ gli stranieri, i minori stranieri ed i soggetti di cui agli articoli 18 e 41 del D. Lgs. 25 luglio 1998, n. 286 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", nonché gli apolidi;

La valutazione professionale del bisogno si basa sulla condizione personale e del nucleo familiare.

Ai fini della valutazione del bisogno si tiene conto dell'I.S.E.E., secondo le fasce previste nell'apposito Regolamento, rivedibili annualmente da parte della Giunta Comunale e relativi criteri attuativi.

## **Art. 4 - Diritto alle prestazioni**

In presenza di interventi assicurati dallo Stato ovvero da altre istituzioni pubbliche e/o private, secondo precise disposizioni di legge o nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali, le prestazioni previste nel presente regolamento sono assicurate secondo i principi di sussidiarietà e di integrazione, cioè soltanto in presenza di una residua situazione di bisogno.

Il Comune assicura l'integrazione economica connessa all'assistenza di cittadini residenti anche quando sono ricoverati in strutture residenziali (r.s.a), con le modalità previste dal Regolamento del Comune di Stresa

approvato con deliberazione di Consiglio Comunale N. 25 del 27/05/2021. A tale proposito si considera l'ultima residenza prima del ricovero. Per quanto riguarda gli interventi assistenziali dello Stato (pensioni di invalidità, assegni di accompagnamento, ecc.) liquidati in data successiva all'ammissione in struttura, sarà recuperata da parte dell'Amministrazione Comunale la quota eventualmente anticipata secondo i successivi artt. 13 e 18.

**Art. 5 - Rapporti con l'utenza**

Le prestazioni previste nel presente regolamento sono subordinate all'esistenza di una situazione di reale bisogno e sono assicurate in un quadro di collaborazione da parte dell'utente a concordare il piano di aiuto.

**Art. 6 - Persone tenute agli alimenti**

Il Comune di Stresa nel rispetto di quanto sancito dalla legge relativamente agli obblighi a carico dei congiunti, prende ogni iniziativa atta a favorire l'intervento dei parenti tenuti verso il richiedente l'assistenza, sia sul piano materiale sia sul piano finanziario.

Nel caso in cui i parenti tenuti rifiutino di rispettare l'obbligo posto dalla legge a loro carico e questo atteggiamento comprometta seriamente le condizioni di vita del richiedente, l'assistenza verrà ugualmente fornita, in applicazione dei principi di sicurezza sociale individuati negli articoli 1 e 2, con contestuale avvio del procedimento di ricorso all'autorità giudiziaria per il mancato rispetto dell'articolo 433e seguenti codice civile.

A tal fine l'Assistente Sociale provvederà all'acquisizione preventiva da parte dell'utente di una delega a procedere in conto, nome e nell'interesse dell'utente, per tutte le prestazioni che richiedano l'instaurarsi di rapporti con terzi.

## CAPO II

### PRESTAZIONI PROFESSIONALI DEL SERVIZIO SOCIALE

**Art. 7 - Prestazioni assistenziali**

Le finalità di cui all'articolo 2 vengono perseguite attraverso i seguenti servizi e relative prestazioni:

- a) segretariato sociale;
- b) consulenza sociale;
- c) assistenza economica e sussidi diversi;
- d) assistenza domiciliare;
- e) pasti a domicilio.

La Giunta comunale può prevedere in caso di eccezionali situazioni socio economiche di particolare gravità, nel rispetto delle norme del vigente Regolamento, erogazioni di prestazioni particolari. Si fa riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, all'emergenza epidemiologica Covid-19 verificatasi all'inizio del 2020 e tutt'ora in atto, che ha determinato

l'attuazione di procedure di sostegno straordinario in deroga, che potrebbero essere riprese in caso di necessità.

#### **Art. 8 - Segretariato sociale**

Il segretariato sociale è un servizio di informazione rivolto ai cittadini del territorio, per fare acquisire conoscenze pertinenti ed esaurienti sui servizi sociali e sanitari, pubblici e privati, predisposti per affrontare situazioni di bisogno assistenziale o per la tutela dei diritti. Il servizio di segretariato sociale viene svolto dal Consorzio dei Servizi Sociali del Verbano per il tramite dell'Assistente Sociale, d'intesa con l'Ufficio Politiche Sociali del Comune. Il servizio di segretariato sociale è dotato di strumenti atti a collegarlo con tutti i servizi informativi presenti sul territorio per un tempestivo ed adeguato aggiornamento, ferme restando migliorie che potrebbero essere apportate nel tempo al fine di garantire un migliore servizio all'utenza.

Le informazioni offerte dal segretariato sociale si riferiscono a:

- a) servizi sociali e sanitari esistenti nell'area del distretto e della Provincia del V.C.O.;
- b) servizi scolastici, culturali e di informazione professionale;
- c) istituti previdenziali e di tutela dei lavoratori;
- d) attività del tempo libero;
- e) iniziative del volontariato.

Il segretariato sociale, oltre a fornire informazioni, opera anche direttamente per facilitare i contatti fra l'utente e i servizi, al fine di conseguire una utilizzazione piena e responsabile delle risorse comunitarie. Per bisogni complessi, che richiedono l'intervento di diversi servizi o soggetti, verranno attivati gli strumenti tecnici per la valutazione e per la predisposizione di progetti assistenziali individualizzati.

#### **Art. 9 - Consulenza sociale**

La consulenza sociale è l'insieme delle attività di studio, di analisi, supporto e di proposta che i servizi sociali per mezzo dei suoi operatori offrono:

- a) a singoli, gruppi e comunità;
- b) agli organi amministrativi e di rappresentanza politica e sociale presenti sul territorio.

### CAPO III PRESTAZIONI ECONOMICHE – ASSISTENZA ECONOMICA E SUSSIDI DIVERSI

Ai fini del presente articolo viene considerato indigente, ai fini dell'erogazione di assistenza economica e sussidi diversi, chi presenti documentazione attestante un valore I.S.E.E. inferiore o uguale a quanto previsto nell'apposito Regolamento per il riconoscimento delle P.S.A.; tale valore può essere aggiornato annualmente dalla Giunta Comunale.

**Art. 10 - Assistenza economica**

L'assistenza economica è un servizio finalizzato a risolvere situazioni di particolare difficoltà e che porrebbero, se non affrontate, il richiedente in situazione di emarginazione. L'assistenza economica è utilizzata, nell'ambito di progetti individualizzati di integrazione sociale, quando le gravi difficoltà non sono risolvibili con altri servizi e prestazioni.

L'assistenza economica si divide in:

- a) ordinaria, cioè continuativa nel medio periodo;
- b) straordinaria/d'urgenza, cioè temporanea, per fronteggiare situazioni eccezionali ed imprevedibili e/o che richiedono una soluzione immediata;
- c) buoni alimentari e altre forme di prestazioni/servizi
- d) prestito sociale, prestito senza interessi per fronteggiare morosità o impegni finanziari di ragguardevole entità in cui siano state accertate garanzie di restituzione dei beneficiari nel medio termine. Qualora il richiedente risultasse essere moroso nei confronti dell'Ente senza alcuna giustificazione, non si potrà dar corso all'erogazione del contributo.
- e) Contributi per il mantenimento in strutture residenziali e semiresidenziali.

Non è possibile garantire ulteriori sussidi economici a cittadini che non hanno rendicontato contribuzioni ricevute in precedenza.

**Art. 11 - Assistenza economica ordinaria**

L'assistenza economica ordinaria viene erogata con carattere di continuità per la durata massima di un anno, rinnovabile, al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi concordati nell'ambito del piano assistenziale personalizzato.

**Art. 12 - Assistenza economica straordinaria/d'urgenza**

L'assistenza economica straordinaria è l'insieme degli interventi occasionali di sostegno economico a favore di persone o nuclei familiari che, in via temporanea e per circostanze eccezionali e/o che richiedono una soluzione immediata, devono fronteggiare situazioni particolari di bisogno senza disporre di adeguate risorse finanziarie e di supporti familiari o informali.

L'assistenza economica straordinaria viene erogata una tantum o a tempo determinato. E' finalizzata al soddisfacimento delle esigenze vitali e viene assicurata a persone o nuclei familiari coinvolti in processi di disgregazione, morte, malattia, disoccupazione e sottoccupazione da cui derivano situazioni di bisogno assistenziale non completamente risolvibili con l'accesso ai servizi o alle risorse interne della famiglia e della rete informale.

**Art. 13 - Buoni alimentari e altre forme di prestazioni**

In caso di bisogno urgente, tenuto conto delle risorse della rete dei servizi sociali integrati l'Assistente sociale può proporre l'erogazione di buoni alimentari da assegnare all'assistito.

I buoni alimentari, da utilizzarsi presso un esercizio commerciale convenzionato, dovranno consentire l'acquisto esclusivamente di generi alimentari determinati e di prima necessità, ed in ogni caso non possono consentire l'acquisto di bevande alcoliche.

E' facoltà dell'Assistente sociale, qualora l'utente non sia in grado di gestire autonomamente i propri redditi, sostituire, parzialmente o totalmente, temporaneamente o definitivamente i contributi con:

- a) buoni alimentari;
- b) pagamento diretto da parte del servizio amministrativo dei Servizi Sociali, di fatture, obbligazioni a carico dell'utente, canoni di affitto, ecc.;

#### **Art. 14 – Prestito sociale**

Il prestito sociale rappresenta uno strumento di risposta, in alternativa all'erogazione di contributi economici a fondo perduto, che consente di ampliare gli interventi in campo sociale, nonché la "responsabilizzazione" del destinatario dell'intervento che viene impegnato alla restituzione.

Sono proposti dall'Assistente sociale responsabile del caso ogniqualvolta sia prevedibile che una situazione di momentanea difficoltà di ordine finanziario possa essere superata nel tempo e vi sia quindi la fondata possibilità che il contributo assistenziale erogato possa venire restituito, nei termini concordati, dal beneficiario. Il beneficiario è tenuto a sottoscrivere un formale impegno di restituzione, contenente la dettagliata indicazione delle modalità con le quali la restituzione dovrà avere luogo.

L'entità del prestito non può essere superiore, di norma, a € 2.500,00, e comunque compatibilmente con la disponibilità di bilancio.

Il rimborso del prestito deve avvenire a rate fisse mensili a carico del destinatario e il Responsabile del Servizio Politiche Sociali deve concordare il periodo massimo di restituzione del prestito, la decorrenza della prima rata di rimborso. Il prestito deve essere restituito in ogni caso entro 36 mesi dalla concessione.

In caso di mancato pagamento di una o più rate di restituzione del prestito, il Comune, anche tramite l'Assistente sociale, effettuerà una verifica della situazione e valuterà se avviare le procedure di rivalsa o se realizzare altri interventi previsti dal presente regolamento.

Sono in ogni caso esclusi dal prestito sociale i soggetti che hanno una situazione debitoria tale da evidenziare l'assoluta incapacità di rimborso del prestito.

#### **Art. 15 - Contributi per il mantenimento in strutture residenziali e semiresidenziali**

Per l'erogazione di tali contributi si fa riferimento al Regolamento comunale approvato con deliberazione di Consiglio comunale N. 25 del 27/05/2021.

Le disposizioni si applicano esclusivamente ai cittadini residenti a Stresa ovvero, in caso di passaggio da un regime di ricovero privato al regime di ricovero convenzionato, che siano stati anagraficamente residenti a Stresa immediatamente prima del ricovero.

Lo stanziamento di bilancio costituisce limite inderogabile per la concessione delle prestazioni, fatte salve integrazioni che vadano ad incrementare detto stanziamento.

A tal fine, si precisa che qualora le richieste pervenute non consentissero la copertura integrale delle compartecipazioni del Comune alle rette di ricovero (quota al netto della compartecipazione del privato), il Comune procederà proporzionalmente secondo le risorse finanziarie disponibili. Qualora pervenissero in corso d'anno ulteriori richieste rispetto al dato storico dell'anno precedente, senza possibilità di incremento dello stanziamento di bilancio, il Comune, nel rideterminare le quote di compartecipazione già in essere, rivaluterà la situazione con i soggetti obbligati ai sensi dell'art. 433 del c.c. Il Comune si riserva il recupero delle spese sostenute rivalendosi sul patrimonio mobiliare e immobiliare dell'assistito.

**Art. 16** - Contributi economici per l'assistenza sanitaria a cittadini indigenti (ticket) e trasporti per terapie/visite mediche in convenzione con la Croce Rossa – Comitato di Stresa

Rientrano nella casistica le prestazioni sanitarie di tipo diagnostico, terapeutico o riabilitativo, effettuate su richiesta di medico convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale. Le prestazioni devono essere fruite presso struttura pubblica o convenzionata con il S.S.N.

Il Comune si assume l'onere della spesa sanitaria, liquidando direttamente al S.S.N. l'importo del ticket.

Il Comune, altresì, si assume l'onere delle spese di trasporto dell'utente a visite mediche/terapie effettuato tramite la C.R.I. – Comitato di Stresa, applicando le tariffe stabilite in convenzione, che saranno rimborsate direttamente alla C.R.I.

#### CAPO IV PROCEDIMENTO

**Art. 17** - Segnalazione

La segnalazione di bisogno assistenziale deve essere presentata allo sportello dell'Assistente Sociale in forma scritta, utilizzando la modulistica predisposta dagli uffici comunali, e firmata dal diretto interessato, fatti salvi i casi di impedimento.

Fanno eccezione le richieste di P.S.A. riferite alle esenzioni di ticket sanitario, trasporti mediante C.R.I. e mensa scolastica, che vengono presentate dall'utente direttamente al Servizio Politiche Sociali del Comune.

L'Assistente Sociale effettua le necessarie verifiche e sopralluoghi atti a confermare la situazione del soggetto richiedente, redigendo apposita e puntuale relazione.

E' compito dell'Assistente Sociale indicare nella relazione eventuali proposte e progetti utili all'interessato, suggerendo percorsi alternativi al mero assistenzialismo e/o altre forme di sostegno attivate da altri soggetti (es. Stato, Regione, Inps....)

La relazione dell'Assistente Sociale, unitamente all'istanza dell'interessato e alla documentazione di cui al successivo articolo 18, viene trasmessa al Comune per le necessarie ed opportune determinazioni.

La segnalazione sarà assunta al protocollo del Comune e trasmessa al Servizio Politiche Sociali.

#### **Art. 18 - Accertamento**

I provvedimenti assistenziali sono adottati dal Comune sulla base della relazione dell'Assistente Sociale, a cui deve essere allegata la seguente documentazione:

- a) istanza di parte, redatta ai sensi del D.P.R. 445/2000, attestante i dati anagrafici, la composizione del nucleo familiare, la residenza, compilata sull'apposito modulo, con l'indicazione della tipologia di sussidio richiesto;
- b) attestazione I.S.E.E.
- c) documentazione facoltativa che il soggetto richiedente, nel proprio interesse, ritenga utile produrre a supporto dell'istanza (es. certificazioni sanitarie, etc...)

Il Comune si riserva comunque la facoltà di richiedere ulteriore documentazione attinente alla pratica.

#### **Art. 19 - Istruttoria**

La segnalazione del bisogno assistenziale, pervenuta al Comune tramite l'Assistente Sociale e corredata della documentazione prevista, viene assegnata al Servizio Politiche Sociali.

L'istruttoria della pratica viene attivata dal personale comunale individuato che, ai sensi della L. 241/90, assume la qualifica di responsabile del procedimento.

Strumento fondamentale, per l'istruttoria del responsabile del procedimento è la relazione dell'Assistente Sociale, contenente tutti i necessari elementi di valutazione per attuare l'intervento assistenziale e per prevedere un piano di trattamento adeguato.

Nel caso in cui si verifichi l'impossibilità materiale di istruire la pratica per carenza di documentazione o di collaborazione dei soggetti interessati, l'operatore incaricato dell'istruttoria richiede per iscritto quanto necessario, assegnando un termine per la produzione della documentazione di 15 giorni.

Trascorso inutilmente questo periodo l'istanza viene archiviata e ne viene data comunicazione al richiedente e all'Assistente Sociale.

#### **Art. 20 - Decisione**

La pratica assistenziale, istruita secondo le norme contenute nel presente regolamento, viene trasmessa al Responsabile dei Servizi Sociali per i provvedimenti di competenza.

La decisione, da assumere con la tempestività proporzionata alla gravità del bisogno, ed in ogni caso entro trenta giorni dalla data di ricezione della richiesta, deve contenere:

- a) in caso di accoglimento della richiesta, l'indicazione delle prestazioni, l'ammontare e la durata delle stesse, nonché le eventuali condizioni e formalità;
- b) in caso di non accoglimento o di accoglimento parziale della richiesta, saranno indicate le motivazioni. Saranno altresì riportate le prestazioni eventualmente accolte, nonché le eventuali condizioni e formalità;

Il Responsabile del Servizio Politiche Sociali provvede a sospendere o modificare in qualsiasi momento le decisioni assunte, nel caso in cui nuove informazioni ottenute, evidenzino vizi di legittimità, vizi di violazione del presente regolamento oppure mutino il quadro obiettivo alla base della concessione dell'assistenza economica.

#### **Art. 21 - Comunicazione**

Il provvedimento relativo alla decisione assunta è trasmesso agli interessati ed in copia all'Assistente Sociale.

Con la comunicazione è reso noto l'obbligo sancito per il beneficiario della prestazione di comunicare tempestivamente, e in ogni caso entro il termine di 30 giorni dal loro verificarsi, l'eventuale modifica delle condizioni originarie.

### CAPO V SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE – CONSEGNA PASTI A DOMICILIO

#### **Art. 22 - Assistenza domiciliare**

Il servizio di assistenza domiciliare è disciplinato da apposito regolamento approvato con atto di Consiglio Comunale N. 17 del 29/04/2019.

#### **Art. 23 – Servizio consegna pasti a domicilio**

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 61 del 23 luglio 2010 è stato approvato il Regolamento Comunale per la gestione e la disciplina del servizio di fornitura pasti a domicilio o in loco. Il servizio è svolto da alcuni anni in convenzione con la locale Casa di Riposo Tadini (da ultimo D.G.C. N. 127 del 26/08/2021)

Entrambi si configurano quali servizi a domanda individuale, le cui tariffe di sono stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

## CAPO VI DISPOSIZIONI GENERALI

### **Art. 24** - Trattamento dei dati personali

Ai sensi del Reg. UE 2016/679 i dati personali, generali e dove richiesti "particolari" sono raccolti e trattati per la gestione organizzativa ed amministrativa del servizio socio-assistenziale. Gli stessi saranno inseriti nel sistema informativo del Comune e trattati da personale autorizzato. Il conferimento dei dati personali è obbligatorio ed una sua eventuale rinuncia renderebbe impossibile la gestione delle procedure organizzative ed amministrative del servizio.

Il trattamento e la raccolta dei dati avverrà solo ed esclusivamente per finalità strettamente funzionali all'istruttoria delle domande di ammissione ai benefici previsti e per finalità connesse all'adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti e normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo.

### **Art. 25** - Albo dei beneficiari

L'art. 43 del D. Lgs. 17 maggio 2016, n. 97 (il cosiddetto FOIA - Freedom of Information Act) ha abrogato, fra l'altro, l'art. 1 del D.P.R. n. 118/2000, istitutivo degli Albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica. Tale obbligo informativo è, pertanto, da ritenersi assorbito da quanto previsto dagli artt. 26 e 27 del D. Lgs. n. 33/2013 (cfr. Linee Guida Trasparenza dell'ANAC di cui alla delibera n. 1310/2016).

### **Art. 26** - Pubblicità

L'entrata in vigore del presente regolamento è stabilita dal 1° gennaio 2022.

Ne è data pubblicità mediante la pubblicazione sul sito web istituzionale dell'Ente ed è trasmesso al Consorzio Servizi Sociali del Verbanò e alle OO.SS.

Il presente regolamento, oltre alle forme di pubblicità previste dallo Statuto Comunale è pubblicato sul sito internet del Comune ed è trasmesso alle

organizzazioni sindacali e al Consorzio dei Servizi Sociali del Verbano.