

AMBITO TERRITORIALE SOCIALE LECCE



LECCE
(capofila)



ARNESANO



CAVALLINO



LEQUILE



LIZZANELLO



MONTERONI
DI LECCE



SAN CESARIO
DI LECCE



SAN
DONATO DI
LECCE



SAN PIETRO
IN LAMA



SURBO

CENTRO SERVIZI FAMIGLIE DELL'AMBITO TERRITORIALE SOCIALE DI LECCE REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO

Art. 1

Premessa

Il presente Regolamento disciplina il Centro Servizi Famiglie dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce.

Il Servizio si inserisce nel sistema di offerta locale degli interventi e dei servizi sociali e, in particolare, tra le prestazioni dell'Area socio-educativa.

Le politiche dell'intervento sono orientate alla qualità e al miglioramento continuo delle prestazioni erogate e, per tali ragioni, le stesse sono soggette a monitoraggio e verifica periodica sulla base di indicatori quantitativi e qualitativi capaci di misurare, tra gli altri, l'efficienza organizzativa, l'efficacia operativa, l'equità, la trasparenza, la qualità.

Art. 2

Riferimenti normativi e regolamentari

- Art. 117 Costituzione;
- L. 8 novembre 2000, n. 328- *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*;
- L. R. 10 luglio 2006, n. 19- *Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini di Puglia*;
- art. 93 del R.R. 18 gennaio 2007, n. 4: *Legge regionale 10 luglio 2006, n.19- Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini di Puglia*;
- Piano Regionale Politiche Sociali 2022- 2024, approvato con D.G.R. 353 del 14.03.2022;
- Piano Sociale di Zona 2022-2024 dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce.

Art. 3

Oggetto

Costituisce oggetto del presente Regolamento il Centro Servizi Famiglie che, in una logica di rete e potenziamento dei servizi e delle politiche per la famiglia, mira alla realizzazione di interventi, diversi e flessibili, che intervengono in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare, sostenendo la coppia, il nucleo familiare e ogni singolo componente nella fase del ciclo vita, facilitando la formazione di un'identità genitoriale, favorendo la capacità dei genitori di relazionarsi con gli altri e con l'ambiente circostante, stimolando la capacità di organizzazione e l'autonomia di ognuno, nonché l'elaborazione e la conduzione di propri progetti di vita in armonia con il proprio ruolo genitoriale.

Il Centro non opera in sostituzione dei servizi ASL, bensì "[...] integra e supporta le attività dei servizi territoriali e specialistici finalizzati a sostenere le famiglie nei momenti critici o nelle fasi di cambiamento della vita familiare" (Rif. Art. 93 R.R. 4/2007 così come modificato dal R.R. 3/2021). Nell'ambito del suddetto mandato lo stesso può garantire l'erogazione di percorsi tesi a "sostenere e riqualificare le competenze e responsabilità genitoriali". Tuttavia, restano in capo al Consultorio Familiare, per espresso mandato normativo e nel rispetto dei LEA, le attività di supporto e promozione della maternità e della paternità responsabili e dei problemi della coppia e della famiglia, anche in ordine alla problematica minorile.

Il Centro offre, altresì, percorsi di *Mediazione familiare*, quale servizio a sostegno della riorganizzazione delle relazioni familiari in presenza di una separazione o di crisi nei rapporti di coppia o di decisione di divorzio. La

mediazione familiare aiuta le parti a trovare le basi di accordi durevoli e condivisi che tengano conto dei bisogni di ciascun componente della famiglia e, particolarmente, di quelli dei figli, in uno spirito di corresponsabilità dei ruoli genitoriali. La mediazione, inoltre, deve promuovere l'autonomia decisionale delle parti, la responsabilità genitoriali e la condivisione, qualunque sia il regime di affidamento adottato; facilita, altresì, le competenze, la motivazione al dialogo, alla stima e alla fiducia reciproca con l'obiettivo di prevenire il disagio dei minori coinvolti nelle situazioni di crisi degli adulti. La mediazione interviene anche per affrontare situazioni di crisi o di conflitto che possono nascere in famiglia, nel rapporto di coppia, nella relazione genitori-figli e in altri contesti relazionali o come supporto nei casi afferenti all'ambito della giustizia minorile.

Il Centro garantisce anche un *Luogo neutro*, quale spazio di incontro dedicato alla riorganizzazione del rapporto genitori figli e/o della rete parentale.

Il Centro non eroga prestazioni di mediazione familiare né altre consulenze specialistiche rivolte alla coppia genitoriale in presenza di violenza intra-familiare, sia essa conclamata o sospetta. In questi casi le operatrici e gli operatori sono tenuti ad orientare e/o a segnalare ai servizi specializzati antiviolenza. Eventuali interventi di "spazio neutro", prescritti dall'Autorità giudiziaria, potranno essere erogati solo nell'ambito di un progetto complessivo predisposto e coordinato dai servizi competenti (équipe integrate di primo e/o di secondo livello) che garantisca, in ogni caso, la sicurezza fisica ed emotiva dei minori e di chi li accompagna.

Il Centro Servizi Famiglie garantisce differenti azioni volte a dare una risposta diversificata alle responsabilità genitoriali e ai bisogni di tutela del minore nell'ottica della prevenzione e del contenimento di situazioni che presentano difficoltà o fragilità all'interno delle complesse dinamiche del sistema familiare, in particolare, in alcuni momenti del ciclo vitale della famiglia.

Gli interventi si ispirano al principio di rispetto della dignità della persona e al diritto della stessa ad autodeterminarsi.

A tutti i cittadini utenti è garantito, a parità di condizioni, uguale trattamento nell'accesso al servizio e nella fruizione delle prestazioni.

L'organizzazione degli interventi, curata dal Referente di servizio operativo presso l'Ufficio di Piano, deve rispondere a criteri di correttezza gestionale e tecnico-amministrativa per il conseguimento del maggior grado di efficacia ed efficienza delle prestazioni, equità, trasparenza, qualità.

Art. 4

Finalità e obiettivi

I Servizi in oggetto consistono in un complesso di prestazioni che intervengono in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare e mirano a:

- promuovere e/o consolidare una migliore interazione e collaborazione della rete di servizi sociali e socio-sanitari e delle reti informali che intervengono a sostegno dei nuclei familiari in situazione di disagio;
- sostenere e migliorare la funzione genitoriale, attraverso azioni di orientamento, informazione e sensibilizzazione;
- supportare le famiglie nella ricostruzione del rapporto genitori-figli e nella gestione dei conflitti familiari, avvalendosi anche dell'utilizzo dello "spazio neutro";
- avviare percorsi di mediazione familiare;
- fornire consulenza legale nell'area famiglia e minori e/o nelle situazioni sottoposte a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria;
- migliorare la collaborazione con e tra le istituzioni scolastiche, i servizi sociali dei Comuni, la Asl, le organizzazioni del Terzo Settore, i Servizi Sociali del Ministero della Giustizia.

Art. 5

Destinatari

Possono accedere al Centro Servizi Famiglie i nuclei familiari o i singoli componenti, residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce, che versino nelle condizioni di bisogno per cui si rendono necessari uno o più interventi tra quelli espressamente previsti dall'art. 93 del Reg. Reg. Puglia n.4/2007. Su segnalazione della rete dei Servizi territoriali è fatta salva la possibilità di garantire l'accesso ai servizi a cittadini domiciliati nell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce, a condizione che il Comune competente in ragione della residenza assuma la responsabilità amministrativa ed economica della prestazione.

Infine, per specifiche ragioni di opportunità, è fatta salva la possibilità di garantire gli interventi anche in favore di beneficiari provenienti da altri territori, qualora l'Ambito/ il Comune competente sia sprovvisto dei servizi necessari, a condizione che lo stesso assuma la responsabilità amministrativa ed economica della prestazione.

Art.6

Tipologia delle prestazioni

Il Centro Servizi Famiglie garantisce le seguenti prestazioni minime:

- informazione e orientamento per l'organizzazione della vita quotidiana delle famiglie con figli su iniziative attivate dalla comunità locale in merito al tempo libero, alla dimensione ludica, culturale, sportiva così come su forme di beneficio o agevolazione economica;
- informazione e orientamento sui servizi socio-educativi, sanitari e socio-sanitari del territorio;
- prima informazione ed orientamento ai servizi per affidi ed adozioni e alle diverse forme di accoglienza e di affiancamento/sostegno;
- consulenze specialistiche socio-psico-pedagogiche per sostenere e riqualificare le competenze e responsabilità genitoriali;
- assistenza psico-sociale ed ascolto rivolto alle giovani coppie e neo genitori;
- interventi a sostegno della fragilità genitoriale e dei minori in condizioni di difficoltà;
- attività laboratoriali dedicate a sostenere la relazione adulto-bambino, anche in stretto raccordo con i servizi per l'infanzia, i centri aperti polivalenti e le scuole;
- gruppi di approfondimento legati alle fasi della vita familiare o tematici;
- lavoro di coordinamento fra gli interventi e i servizi coinvolti per rafforzare le reti sociali informali;
- gruppi di auto-aiuto, gruppi di famiglie di appoggio e reti di famiglie, azioni di animazione territoriale;
- esperienze di scambio e socializzazione con particolare riferimento alla dimensione multiculturale;
- azioni tese a favorire i rapporti intergenerazionali nonché l'armonizzazione tra i tempi di vita e di lavoro delle famiglie;
- spazio neutro;
- sostegno alla corresponsabilità educativa dei genitori in presenza di una separazione o di crisi nei rapporti di coppia o di decisione di divorzio, garantendo la mediazione familiare a sostegno della riorganizzazione delle relazioni familiari, per aiutare le parti a trovare le basi di accordi durevoli e condivisi che tengano conto dei bisogni di ciascun componente della famiglia e, particolarmente, di quelli dei figli (anche con spazi di incontro specificatamente dedicato alla ricostruzione del rapporto genitori-figli);
- attività di comunicazione e di informazione sul Centro e sui servizi.

Il Centro garantisce il funzionamento dal lunedì al venerdì per almeno 4 ore al giorno in fascia antimeridiana e per almeno 3 ore nei pomeriggi di martedì e giovedì, prevedendo l'apertura con attività di segretariato sociale in modalità front office per almeno 2 ore al giorno dal lunedì al venerdì in fascia antimeridiana e per almeno 2 ore nel pomeriggio di martedì o giovedì per un totale di 12 ore/settimana, comunque nel rispetto degli orari stabiliti in accordo con l'Ambito Territoriale Sociale.

Art.7

Struttura organizzativa, personale e impegni

Contribuiscono alla realizzazione del Centro Servizi Famiglie, ciascuno per gli aspetti di specifica competenza, i seguenti attori istituzionali e del Terzo Settore:

- Referente di servizio

Il Referente di Servizio, individuato tra gli assistenti sociali del Servizio Sociale Professionale dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce assegnati all'Ufficio di Piano, garantisce le seguenti funzioni principali:

1. programmazione del servizio e delle risorse;
2. supporto tecnico e specialistico nelle procedure di affidamento;
3. direzione generale del progetto;
4. coordinamento complessivo del Servizio;

5. verifica circa la corretta attuazione degli interventi, nel rispetto degli obiettivi, dei contenuti, dei tempi, dell'articolazione, delle modalità organizzative ed esecutive di svolgimento e dei costi programmati, sulla base di specifici indicatori quantitativi e qualitativi;
 6. controllo degli atti di rendicontazione e garanzia del riconoscimento delle spettanze dovute per l'erogazione del servizio;
 7. Istruttoria delle richieste di accesso e verifica della correttezza formale della documentazione e della coerenza delle progettualità con gli obiettivi del servizio nonché di tutte le richieste di modifica e aggiornamento dei progetti;
 8. garanzia al Soggetto gestore della facoltà di accedere ai dati e alle informazioni necessari allo svolgimento del servizio;
 9. promozione della collaborazione sinergica tra tutti gli attori coinvolti nella realizzazione di ciascun intervento, nel pieno rispetto delle funzioni e dei ruoli;
 10. gestione dei rapporti con il Soggetto gestore e con tutti gli altri attori coinvolti;
 11. garanzia della circolarità dell'informazione e costante aggiornamento tra tutti gli attori coinvolti (Referente di servizio, Coordinatore CSF per nome e per conto del soggetto gestore, Servizio sociale comunale e/o Consultorio Familiare segnalante e inviante, eventuali altri servizi segnalanti);
 12. monitoraggio e verifica periodica dell'utilizzo del budget finanziario assegnato.
- Assistente sociale comunale e/o del Consultorio Familiare- Responsabile del caso
L'Assistente sociale comunale e/o del Consultorio Familiare - Responsabile del caso garantisce le seguenti funzioni principali:
1. valutazione della sussistenza delle condizioni di attivazione dell'intervento previste dall'art. 93 del Reg. Puglia n.4/2007 nonché dei requisiti di accesso e degli ulteriori presupposti di cui agli artt. 5 e 10 del presente Regolamento;
 2. esercizio di un ruolo di regia rispetto al singolo progetto di intervento e coinvolgimento attivo di tutti gli altri attori titolari di specifiche responsabilità rispetto al caso; tanto con particolare riferimento ai seguenti servizi:
 - servizi socio-sanitari e sanitari, territoriali e specialistici (A titolo esemplificativo e non esaustivo: Consultori familiari, CEPsIA, U.O. Neuropsichiatria infantile, NIAT, Centro Disturbi alimentari, Centro Salute Mentale, Ser.D.), il cui coinvolgimento, in qualità di servizi segnalanti, è sempre richiesto in presenza di patologie e/o problematiche e/o condizioni di bisogno dell'adulto e/o del minore di competenza dei suddetti servizi;
 - équipe multidisciplinare di I livello e/o di II livello, in qualità di servizio segnalante, in caso di spazio neutro disposto dall'A.G. in presenza di violenza intra-familiare, sia essa conclamata o sospetta. Nella fattispecie, infatti, "[...] eventuali interventi di Spazio neutro, prescritti dall'Autorità Giudiziaria, potranno essere erogati solo nell'ambito di un progetto complessivo predisposto e coordinato dai servizi competenti (équipe integrata di primo e/o di secondo livello) che garantisca, in ogni caso, la sicurezza fisica ed emotiva dei minori e di chi li accompagna" [Rif. art. 93 R.R. 4/2007 così come modificato dall'art. 15 del R.R. 3/2021];
 3. valutazione dei bisogni e definizione di idonea progettazione, anche in collaborazione con gli altri specialisti di riferimento dell'utente e con le risorse formali e informali;
 4. programmazione, verifica, monitoraggio e valutazione delle singole progettualità;
 5. elaborazione della documentazione prevista per l'accesso al Centro e invio della richiesta di attivazione al Referente di servizio, completa del quadro di analisi, del progetto di intervento e di tutte le dichiarazioni e autorizzazioni previste;
 6. invio al Servizio istituzionalmente competente delle richieste di modifica dell'intervento in corso d'opera per sopraggiunte esigenze straordinarie o per fisiologico mutamento delle condizioni di partenza, nonché di tutta la documentazione prevista per la corretta gestione delle istanze/comunicazioni di sospensione, riattivazione, rimodulazione e conclusione delle singole progettualità, da adottarsi nel rispetto delle indicazioni di cui al successivo art. 12, *Comunicazioni e rapporti tra le parti*;
 7. regolare revisione e aggiornamento della progettualità;

8. tempestiva comunicazione al Referente di servizio di qualunque variazione di residenza del nucleo familiare destinatario dell'intervento e, di conseguenza, della competenza territoriale sul caso;
 9. garanzia della circolarità dell'informazione e costante aggiornamento tra tutti gli attori coinvolti (Referente di servizio, Coordinatore CSF per nome e per conto del soggetto gestore, Servizio sociale comunale e/o Consultorio Familiare segnalante e inviante, eventuali altri servizi segnalanti);
 10. promozione della piena partecipazione e del coinvolgimento delle famiglie;
 11. attivazione della rete territoriale del Terzo Settore e della cittadinanza attiva;
 12. partecipazione alle attività di programmazione e valutazione del Servizio promosse dal Referente di servizio.
- Operatori degli altri servizi socio-educativi e/o socio-sanitari e/o sanitari, territoriali e specialistici, responsabili della presa in carico
 Gli operatori di cui al presente punto collaborano con il Responsabile del caso come sopra definito (Assistente sociale comunale e/o del Consultorio Familiare) per la presa in carico complessiva del nucleo familiare, all'interno di équipe multiprofessionali di natura integrata socio-sanitaria ed educativa. I suddetti servizi sono corresponsabili della costruzione congiunta del progetto quadro, della valutazione diagnostica e prognostica, del sostegno e dell'accompagnamento educativo. Ogni percorso è realizzato ponendo al centro la risposta ai bisogni dei bambini e dell'intero nucleo familiare, attuando interventi che garantiscano qualità, continuità e appropriatezza dei processi di accompagnamento, delle azioni previste e degli strumenti.
 - Coordinatore CSF per conto del Soggetto gestore
 Il Coordinatore del Centro, incaricato dal gestore, deve avere una conoscenza globale delle attività svolte nell'ambito del servizio. Lo stesso garantisce le seguenti funzioni principali:
 1. organizzazione di un incontro per l'avvio dell'intervento, nel rispetto del proprio modello organizzativo interno, attraverso la collaborazione delle figure professionali dell'équipe e in raccordo con i Servizi segnalanti e invianti;
 2. attribuzione a ciascun Progetto accolto di apposito codice univoco identificativo, comunicato al Servizio inviante e al Referente di servizio presso l'Ufficio di Piano, al fine di garantire il rispetto delle norme sulla tutela dei dati e di ottemperare agli obblighi vigenti in materia di rispetto della privacy e di riservatezza. Il suddetto codice è utilizzato nell'ambito delle comunicazioni formali intervenienti nel prosieguo delle attività, al fine di identificare la specifica progettualità da parte di tutti i soggetti interessati;
 3. cura dei rapporti con i Referenti di ciascun caso e con gli eventuali altri attori coinvolti;
 4. programmazione e realizzazione periodica con i Servizi segnalanti e con ogni altra agenzia educativa o istituzione interessata delle riunioni di verifica e di aggiornamento sui casi;
 5. tempestiva comunicazione al Servizio responsabile del caso e al Referente di Servizio operante presso l'Ufficio di Piano di qualunque informazione relativa al progetto di intervento in ragione della specifica competenza;
 6. supervisione e verifica di ogni progetto di intervento, rispetto all'andamento generale e al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
 7. predisposizione dei piani di lavoro degli operatori in misura coerente con i bisogni e con le specifiche necessità, secondo una logica tesa a favorire il buon andamento degli interventi complessivamente considerati;
 8. puntuale trasmissione della documentazione attestante l'effettivo espletamento dei compiti assegnati dall'Ambito Territoriale Sociale con riferimento a ciascuna progettualità (Attivazione, rimodulazione, sospensione, riattivazione, conclusione), nel rispetto delle indicazioni del Referente di servizio;
 9. periodica trasmissione al Referente di servizio e al Servizio inviante, se presente, nel rispetto dei tempi di aggiornamento stabiliti dallo stesso con la richiesta di accesso e, comunque, secondo le esigenze emergenti in fase di implementazione, di una relazione di aggiornamento sull'andamento dell'intervento;
 10. elaborazione, a chiusura di ciascun intervento, di una relazione conclusiva da inviare al Referente di servizio e al Servizio inviante, se presente, completa del dettaglio delle attività svolte

nell'ambito di ciascuna progettualità, dalla data di attivazione a quella di conclusione, nel rispetto delle indicazioni fornite dal Referente di servizio;

- 11.corretta tenuta e gestione della documentazione e della rendicontazione periodica;
 - 12.trasmissione, a cadenza mensile, all'Ambito Territoriale Sociale di Lecce, nel rispetto degli indirizzi forniti dal Servizio Sociale Professionale, di idonea relazione sul funzionamento generale del *Centro*, descrittiva delle prestazioni erogate nell'ambito delle singole progettualità, con indicazione dei tempi di realizzazione e del personale coinvolto, oltre al quadro riepilogativo delle prestazioni garantite dal Coordinatore;
 - 13.garanzia del piano di formazione e di aggiornamento del personale impiegato nel Centro in capo alla propria organizzazione di lavoro;
 - 14.facilitazione dell'esercizio delle funzioni di direzione generale, coordinamento complessivo, valutazione e controllo proprie del Referente di servizio;
 - 15.partecipazione alle attività di verifica e valutazione promosse dal Referente di servizio;
 - 16.promozione della piena partecipazione e del coinvolgimento delle famiglie;
 - 17.attivazione della rete territoriale del Terzo Settore locale e della cittadinanza attiva.
- Personale del Centro Servizi famiglie per conto del Soggetto gestore
Nell'ambito di ciascun di intervento gli operatori del Centro Servizi Famiglie provvedono ad assicurare le seguenti principali funzioni:
1. conoscenza approfondita del caso;
 2. attuazione delle attività previste dalla progettualità e, nel rispetto della programmazione dell'intervento, concreta attivazione per il perseguimento degli obiettivi e dei contenuti stabiliti;
 3. partecipazione, nel rispetto del ruolo, all'attività di promozione e attivazione delle risorse, al fine di realizzare il progetto di intervento;
 4. gestione e verifica degli interventi;
 5. collaborazione con i destinatari delle prestazioni e con il contesto sociale, allo scopo di favorire la partecipazione alle attività proprie della più ampia comunità di appartenenza;
 6. periodica redazione delle relazioni di aggiornamento sul caso e, a conclusione dell'intervento, di una relazione finale, da far pervenire, per il tramite dell'organizzazione, al Referente di servizio presso l'Ufficio di Piano e, se previsto, al Servizio responsabile della progettualità;
 7. formulazione di proposte per migliorare l'efficacia e l'efficienza di ciascun intervento;
 8. partecipazione ad attività di studio, formazione, ricerca e aggiornamento.
- Gli operatori non possono in nessun caso effettuare prestazioni a titolo privato a favore degli utenti seguiti.

Art. 8

Impegni dell'utente

I destinatari delle prestazioni sono soggetti attivi del progetto di intervento.

In particolare, gli stessi devono assumere i seguenti impegni:

- adesione al progetto di intervento;
- disponibilità alla sottoscrizione della progettualità su richiesta del Servizio titolare;
- sottoscrizione del *Consenso informato, informativa sul trattamento dei dati, atto di impegno* all'atto dell'avvio della progettazione e, qualora il Servizio responsabile del caso ne ravvisi la necessità, in aggiornamento nel corso dell'implementazione dell'intervento;
- accettazione e condivisione delle prestazioni rese dal personale del Centro Servizi Famiglie, delle condizioni e dei tempi dell'intervento fissati nell'ambito della progettualità, quale strumento flessibile e soggetto a periodico aggiornamento;
- rispetto puntuale delle indicazioni che i Servizi e il personale del *Centro* forniranno nel corso dell'attuazione del progetto;
- collaborazione responsabile con i servizi e con il personale del *Centro* per la buona riuscita dell'intervento;
- segnalazione, con preavviso di almeno due giorni, all'operatore di riferimento, dell'impossibilità allo svolgimento dell'intervento nei giorni e/o negli orari programmati, in casi eccezionali e straordinari, per improcrastinabili motivi di necessità;

- divieto di chiedere al personale prestazioni aggiuntive di qualsiasi natura, anche a pagamento;
- conferma delle prestazioni erogate e convalida delle stesse attraverso i sistemi di rilevazione in uso.

Art. 9

Compartecipazione economica

Le prestazioni del Centro Servizi Famiglie sono erogate a titolo gratuito.

Art. 10

Condizioni e modalità di accesso e di funzionamento

In presenza dei requisiti soggettivi di accesso al Centro di cui al precedente art. 5 del presente Regolamento, sono presupposti per l'attivazione dell'intervento le ulteriori condizioni minime di seguito riportate:

- in caso di rischio di alterazione e/o instabilità del quadro psicologico e psico-emotivo dovuto all'uso/abuso di alcol e/o alla presenza di patologie psichiatriche, verifica della sussistenza di condizioni di compatibilità e opportunità di implementazione dell'intervento educativo, accertata congiuntamente al Servizio specialistico competente;
- in caso di spazio neutro disposto dall'A.G. in presenza di violenza intra-familiare, sia essa conclamata o sospetta coinvolgimento dell'équipe multidisciplinare di I livello e/o di II livello, in qualità di servizio segnalante. Nella fattispecie, infatti, "[...] eventuali interventi di Spazio neutro, prescritti dall'Autorità Giudiziaria, potranno essere erogati solo nell'ambito di un progetto complessivo predisposto e coordinato dai servizi competenti (équipe integrata di primo e/o di secondo livello) che garantisca, in ogni caso, la sicurezza fisica ed emotiva dei minori e di chi li accompagna" [Rif. art. 93 R.R. 4/2007 così come modificato dall'art. 15 del R.R. 3/2021];
- piena adesione dei beneficiari al progetto di intervento espressa attraverso lo strumento del *Consenso informato, informativa sul trattamento dei dati, atto di impegno*;
- definizione chiara del quadro di analisi e del progetto di intervento nel rispetto delle condizioni sotto riportate;

Sotto il profilo organizzativo, ferma restando la natura organica degli interventi da garantirsi nell'ambito del *Centro Servizi Famiglie*, al fine di definire in maniera chiara la metodologia operativa di ciascuna di essi, ai soli fini descrittivi, si ritiene di articolare l'offerta di servizi in specifici sottogruppi così come di seguito indicati:

- *Prestazioni specialistiche*
 - o Consulenze specialistiche socio-psico-pedagogiche per sostenere e riqualificare le competenze e responsabilità genitoriali;
 - o assistenza psico-sociale ed ascolto rivolto alle giovani coppie e neo genitori;
 - o interventi a sostegno della fragilità genitoriale e dei minori in condizioni di difficoltà;
 - o spazio neutro;
 - o sostegno alla corresponsabilità educativa dei genitori in presenza di una separazione o di crisi nei rapporti di coppia o di decisione di divorzio, garantendo la mediazione familiare a sostegno della riorganizzazione delle relazioni familiari, per aiutare le parti a trovare le basi di accordi durevoli e condivisi che tengano conto dei bisogni di ciascun componente della famiglia e, particolarmente, di quelli dei figli (anche con spazi di incontro specificatamente dedicato alla ricostruzione del rapporto genitori-figli).
- *Azioni trasversali e di sistema*
 - o Informazione e orientamento per l'organizzazione della vita quotidiana delle famiglie con figli su iniziative attivate dalla comunità locale in merito al tempo libero, alla dimensione ludica, culturale, sportiva così come su forme di beneficio o agevolazione economica;
 - o informazione e orientamento sui servizi socio-educativi, sanitari e socio-sanitari del territorio;
 - o prima informazione e orientamento ai servizi per affidi ed adozioni e alle diverse forme di accoglienza e di affiancamento/sostegno;
 - o lavoro di coordinamento fra gli interventi ed i servizi coinvolti per rafforzare le reti sociali informali;
 - o attività di comunicazione e di informazione sul *Centro* e sui servizi.
- *Servizi innovativi e sperimentali*

- Attività laboratoriali dedicate a sostenere la relazione adulto-bambino, anche in stretto raccordo con i servizi per l'infanzia, i centri aperti polivalenti e le scuole;
- gruppi di approfondimento legati alle fasi della vita familiare o tematici;
- gruppi di auto-aiuto, gruppi di famiglie di appoggio e reti di famiglie, azioni di animazione territoriale;
- esperienze di scambio e socializzazione con particolare riferimento alla dimensione multiculturale;
- azioni tese a favorire i rapporti intergenerazionali nonché l'armonizzazione tra i tempi di vita e di lavoro delle famiglie.

Si riporta subito di seguito la metodologia da adottare per ciascuna categoria di interventi:

- *Prestazioni specialistiche*

○ IPOTESI 1- ACCESSO SPONTANEO

- L'accesso ai *Servizi* può avvenire spontaneamente da parte dell'utenza che può rivolgersi direttamente al *Centro* nei giorni e negli orari di apertura per richiedere il supporto specialistico necessario;
- all'attivazione di ciascun progetto segue una comunicazione di avvio da parte del Coordinatore CSF all'Ambito Territoriale Sociale di Lecce, nel rispetto delle indicazioni fornite dal Referente di servizio.

○ IPOTESI 2- ACCESSO SU SEGNALAZIONE DA PARTE DEI SERVIZI

- La richiesta di accesso ai *Servizi* può essere avanzata, in forma singola e/o integrata, dai seguenti soggetti (Servizi segnalanti e invianti):

1. Servizio Sociale comunale;
2. CC.FF. (Consultori Familiari);

L'eventuale richiesta di attivazione da parte di altri servizi specialistici a carattere socio-psico-pedagogico e/o socio-sanitario (Servizi segnalanti) può essere avanzata esclusivamente per il tramite del Servizio Sociale comunale territorialmente competente (Servizio segnalante e inviante).

La richiesta di accesso è avanzata a mezzo di apposita istanza corredata di idonea documentazione tesa alla lettura e all'analisi del bisogno, oltre che alla definizione di un'idonea ipotesi progettuale di intervento. È sempre richiesto il coinvolgimento dei Servizi afferenti al Dipartimento Dipendenze Patologiche e al Dipartimento Salute Mentale, in qualità di servizi segnalanti, in presenza di patologie e/o problematiche dell'adulto e/o del minore di competenza dei suddetti servizi specialistici.

Inoltre, in caso di spazio neutro disposto dall'A.G. in presenza di violenza intra-familiare, sia essa conclamata o sospetta coinvolgimento dell'équipe multidisciplinare di I livello e/o di II livello, in qualità di servizio segnalante. Nella fattispecie, infatti, "[...] eventuali interventi di Spazio neutro, prescritti dall'Autorità Giudiziaria, potranno essere erogati solo nell'ambito di un progetto complessivo predisposto e coordinato dai servizi competenti (équipe integrata di primo e/o di secondo livello) che garantisca, in ogni caso, la sicurezza fisica ed emotiva dei minori e di chi li accompagna"[Rif. art. 93 R.R. 4/2007 così come modificato dall'art. 15 del R.R. 3/2021];

- una volta acquisita la richiesta di attivazione, l'Ambito Territoriale Sociale di Lecce, per il tramite del Servizio Sociale Professionale, istruisce l'istanza, verifica la completezza e la correttezza della documentazione e la rispondenza dell'intervento richiesto rispetto all'offerta, comunicando al Servizio segnalante e inviante l'esito dell'istruttoria e/o la necessità di prevedere eventuali integrazioni e/o modifiche della documentazione presentata in ragione delle verifiche sopra specificate;
- a seguito dell'accoglimento della domanda il Referente di Servizio trasmette la comunicazione di attivazione dell'intervento al Coordinatore del *Centro* completa di idonea documentazione per la presa in carico complessiva;
- acquisita la comunicazione di attivazione dell'intervento, nel rispetto del proprio modello organizzativo interno, attraverso la collaborazione delle figure professionali dell'équipe e in raccordo con i Servizi segnalanti e invianti, il Coordinatore CSF organizza un incontro per

l'attivazione dell'intervento. Scopo dell'incontro è quello di definire gli aspetti operativi in relazione agli obiettivi e concordare le modalità di avvio;

- al momento dell'attivazione, il Coordinatore trasmette all'Ambito Territoriale Sociale e al Servizio segnalante e inviante formale conferma dell'avvio del progetto, comunicando i nominativi del personale coinvolto, il codice univoco identificativo del progetto (da utilizzarsi da parte di tutti i soggetti interessati nell'ambito delle comunicazioni formali intervenienti nel prosieguo delle attività al fine di identificare la specifica progettualità), la data di decorrenza, il piano generale degli interventi che, fatti salvi eventuali successivi accordi con il servizio segnalante e inviante assunti in fase di organizzazione dell'intervento, rispettano le indicazioni già formalizzate nella richiesta di accesso.

In fase di implementazione delle singole progettualità il Coordinatore CSF provvede a:

- comunicare tempestivamente al Referente di servizio e, se previsto, al Servizio segnalante e inviante qualsiasi cambiamento riguardante l'andamento del singolo progetto (sospensione, conclusione, riattivazione, rimodulazione etc.);
- trasmettere periodicamente al Referente di servizio e, se previsto, al Servizio segnalante e inviante, nel rispetto dei tempi di aggiornamento stabiliti dallo stesso con la richiesta di accesso e, comunque, secondo le esigenze emergenti in fase di implementazione, una relazione di aggiornamento sull'andamento dell'intervento;
- elaborare, a chiusura di ciascun intervento, una relazione conclusiva da inviare al Referente di servizio e, se previsto, al Servizio segnalante e inviante, completa del dettaglio delle attività svolte nell'ambito di ciascuna progettualità, dalla data di attivazione a quella di conclusione, nel rispetto delle indicazioni fornite dal Referente di servizio;
- promuovere incontri di verifica e di aggiornamento su ciascun caso di concerto con i servizi invianti competenti e con ogni altra agenzia educativa o istituzione interessata;
- promuovere e favorire la piena partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie.

- *Azioni trasversali e di sistema*

Con riferimento alle azioni relative alla presente area di intervento è compito del Soggetto gestore l'individuazione di modalità organizzative e gestionali rispondenti agli obiettivi di informazione, orientamento, comunicazione e coordinamento, da realizzarsi nel rispetto degli indirizzi del Referente di servizio.

- *Servizi innovativi e sperimentali*

Con riferimento alle azioni relative alla presente area di intervento è compito del Soggetto gestore l'individuazione di modalità organizzative e gestionali rispondenti agli obiettivi specifici di ciascun intervento, da realizzarsi nel rispetto degli indirizzi del Referente di servizio.

Il *Centro Servizi Famiglie* opera in stretto raccordo con gli operatori del servizio ADE per la necessaria presa in carico integrata e multidisciplinare del nucleo familiare, supporta le équipe territoriali preposte alla promozione dell'inclusione sociale degli stessi nuclei nonché i servizi per l'affido e l'accoglienza dei minori, secondo le modalità di intervento e di approcci metodologici proposti nei principali documenti di riferimento nazionali e regionali vigenti.

Il *Centro* promuove, altresì, e partecipa ad azioni di sensibilizzazione o formazione con altri operatori dei servizi socio-educativi presenti nel territorio, nella prospettiva di condividere percorsi di intervento e progettualità.

Art. 11

Il Progetto di intervento

Contenuti e articolazione

Il Progetto di intervento è lo strumento attraverso il quale vengono definiti gli obiettivi e le prestazioni da erogare al fine di promuovere il benessere dei destinatari degli interventi, nonché rimuovere/ridurre i fattori di rischio e/o pregiudizio.

Il Progetto deve contenere i seguenti elementi minimi:

- la proposta chiara di intervento;
- gli obiettivi da raggiungere;

- le prestazioni previste per la realizzazione di detti obiettivi;
- i tempi di realizzazione dell'intervento;
- le risorse formali e informali attivabili;
- i tempi della valutazione e dell'aggiornamento.

Gli interventi si svolgono nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo attività programmata.

Il *Centro* deve mantenere caratteristiche di flessibilità nei tempi e nelle modalità di erogazione delle prestazioni, nel rispetto di orari modulati sulle esigenze dell'utenza.

Le prestazioni del Centro si svolgono in interazione con gli altri servizi, così come definiti nell'ambito del progetto complessivo calibrato sui reali bisogni del beneficiario.

Durata

In ragione delle finalità e delle specificità delle prestazioni, le stesse devono avere una durata predefinita chiara e non possono essere immaginate come modalità ordinaria di gestione delle relazioni e degli interventi. È indispensabile che siano definiti prioritariamente la durata e i tempi di erogazione delle prestazioni e che ci si avvalga di specifici indicatori di valutazione di risultato e di esito.

Cause di conclusione

Di norma, il progetto si conclude per raggiungimento degli obiettivi ovvero per sopraggiunta carenza dei requisiti soggettivi di cui al precedente art. 5, *Destinatari* o per il venir meno delle ulteriori condizioni minime necessarie per l'attivazione dell'intervento, così come descritte al precedente art. 10, *Condizioni e modalità di accesso e di funzionamento*.

Lo stesso può essere interrotto anche nei seguenti casi:

- valutata inefficacia del servizio;
- ripetute assenze e/o rifiuto della prestazione da parte dell'utenza per un periodo massimo continuativo pari a un mese;
- rinuncia espressa da parte dell'utenza o degli aventi titolo;
- gravi violazioni nei confronti del personale del servizio (aggressioni verbali, molestie, minacce, ecc.);
- mancato rispetto del Progetto di intervento e/o degli impegni di cui al precedente art. 8.

Nel caso di attivazione dell'intervento disposta da parte dei Servizi territoriali, spetta a questi ultimi, per il tramite del Servizio segnalante e inviante, l'adozione del provvedimento di cessazione della progettualità, da comunicarsi al Referente di Servizio e all'Operatore che gestisce il Centro, il quale provvede alla chiusura formale dell'intervento.

La chiusura è disposta d'Ufficio a cura del Referente di servizio nei soli casi di inattività del Progetto, anche per le motivazioni sopra richiamate, per almeno 3 mesi continuativi dalla data di erogazione dell'ultima prestazione.

In ragione di quanto sopra, nei casi in cui l'intervento sia attivato su provvedimento dell'Organo Giudiziario, all'esito negativo del percorso, il Servizio responsabile del caso e l'Ambito Territoriale Sociale di Lecce declinano ogni responsabilità per la mancata esecuzione del dispositivo dell'A.G. per la parte attinente al Servizio.

Nel caso di accesso spontaneo, la responsabilità dei tempi di erogazione delle prestazioni e, pertanto, anche di conclusione della progettualità è in capo all'Operatore economico, rispetto al quale si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni di cui al precedente comma.

Art.12

Comunicazione e rapporti tra le parti

In caso di accesso su segnalazione dei Servizi territoriali, le richieste di attivazione, riattivazione e rimodulazione dei singoli *Progetti* sono trasmesse dal Servizio territoriale inviante (Servizio Sociale comunale e/o Consultorio Familiare), in via esclusiva, all'Ambito Territoriale Sociale di Lecce che, a seguito delle opportune valutazioni e delle verifiche di competenza, provvede a dare mandato al soggetto gestore perché dia corso ai successivi adempimenti di competenza.

Con l'obiettivo di rispondere all'esigenza di garantire immediata esecutività alle richieste di sospensione e di conclusione dei *Progetti*, il Servizio sociale inviante (Servizio Sociale comunale e/o Consultorio Familiare)

trasmette congiuntamente all'Ambito Territoriale Sociale di Lecce e al soggetto gestore formale richiesta di sospensione o di conclusione dell'intervento.

Il Soggetto gestore si impegna a dare formale e tempestiva comunicazione all'Ambito Territoriale Sociale di Lecce e al Servizio inviante dell'effettiva attuazione degli adempimenti di competenza.

In presenza di avvenimenti non prevedibili e non preventivabili che determinino la sospensione dei *Progetti*, compete al Coordinatore CSF per nome e per conto del soggetto gestore trasmettere tempestivamente al Referente di servizio e al Servizio inviante formale comunicazione attestante la suddetta variazione con specifica indicazione delle cause determinanti la temporanea interruzione e, ove noti, dei termini di riattivazione. Nel caso in cui i termini di riattivazione non siano noti al momento della comunicazione di sospensione, il Coordinatore CSF si riserva di comunicarli secondo le medesime modalità sopra descritte allorquando ne venga a conoscenza.

Nel caso di accesso spontaneo al Centro, Il Coordinatore CSF trasmette in via esclusiva al Referente di servizio la comunicazione di attivazione delle prestazioni e la documentazione allegata prevista. Restano in capo allo stesso tutte le comunicazioni successive e conseguenti relative all'andamento dell'intervento, incluse eventuali rimodulazioni, sospensioni e riattivazioni nonché l'invio della documentazione attestante la conclusione dell'intervento nelle forme già descritte al precedente capoverso.

Infine, tutte le comunicazioni relative alle Azioni trasversali e di sistema nonché ai Servizi innovativi e sperimentali sono comunicate dal Coordinatore del Centro secondo le modalità stabilite di volta in volta, in ragione della specificità dei contenuti e degli interlocutori, dal Referente di servizio.

Art. 13

La documentazione

Sotto il profilo eminentemente formale la gestione degli interventi del Centro Servizi Famiglie è garantita attraverso l'utilizzo di specifica modulistica, funzionale alla puntuale conoscenza e all'analisi del caso, alla progettazione delle prestazioni, nonché al necessario aggiornamento sull'evoluzione delle specifiche progettualità.

Con specifico riferimento alle prestazioni specialistiche erogate nell'ambito di progettualità attivate su richiesta dei Servizi territoriali, al fine di facilitare la lettura della documentazione, la modulistica deve essere compilata in formato elettronico ovvero a mano esclusivamente in stampato maiuscolo e trasmessa all'indirizzo PEC del Comune di Lecce e, congiuntamente, all'indirizzo mail del Referente di servizio.

Elenco dei moduli per la gestione degli interventi attivati su segnalazione dei Servizi territoriali:

- Allegato CSF/A1- *Richiesta di accesso al Centro*
- Allegato CSF/A2- *Quadro di analisi*
- Allegato CSF/A3- *Progetto di intervento*
- Allegato CSF/A4- *Consenso informato, informativa sul trattamento dei dati personali, atto di impegno*
- Allegato CSF/A5- *Richiesta di sospensione*
- Allegato CSF/A6- *Richiesta di riattivazione*
- Allegato CSF/A7- *Richiesta di sospensione e di riattivazione*
- Allegato CSF/A8- *Richiesta di rimodulazione*
- Allegato CSF/A9- *Scheda di rimodulazione del Progetto di intervento*
- Allegato CSF/A10- *Richiesta di conclusione*

Inoltre, a corredo della richiesta di attivazione del servizio (Allegati CSF/A1, CSF/A2, CSF/A3, CSF/A4) devono essere trasmessi gli ulteriori seguenti documenti:

- copia fotostatica del documento di identità in corso di validità e del Codice fiscale del/dei sottoscrittore/i la *Dichiarazione di Consenso informato, informativa sul trattamento dei dati personali e atto di impegno*;
- copia del provvedimento dell'A.G. dispositivo dell'intervento, nel solo caso in cui l'attivazione del servizio è richiesta in esecuzione della disposizione dell'Organo Giudiziario;
- nella fattispecie di intervento di cui al precedente art. 5 commi 2 e 3, attestazione di impegno da parte del Comune di residenza del nucleo familiare da cui emerge in maniera chiara l'assunzione della responsabilità amministrativa ed economica della prestazione.

Nel caso di prestazioni specialistiche attivate a seguito di accesso spontaneo dell'utenza al *Centro*, è l'Operatore economico gestore ad avere la responsabilità delle comunicazioni al Referente di servizio.

Al fine di facilitare la lettura della documentazione, la modulistica deve essere compilata in formato elettronico ovvero a mano esclusivamente in stampato maiuscolo e trasmessa all'indirizzo PEC del Comune di Lecce e, congiuntamente, all'indirizzo mail del Referente di servizio.

Elenco dei moduli per la gestione degli interventi attivati su accesso spontaneo:

- Allegato CSF/B1- *Comunicazione di accesso al Centro*
- Allegato CSF/B2- *Quadro di analisi*
- Allegato CSF/B3- *Progetto di intervento*
- Allegato CSF/B4- *Consenso informato, informativa sul trattamento dei dati personali, atto di impegno*
- Allegato CSF/B5- *Richiesta di sospensione*
- Allegato CSF/B6- *Richiesta di riattivazione*
- Allegato CSF/B7- *Richiesta di sospensione e di riattivazione*
- Allegato CSF/B8- *Richiesta di rimodulazione*
- Allegato CSF/B9- *Scheda di rimodulazione del Progetto di intervento*
- Allegato CSF/B10- *Richiesta di conclusione*

Inoltre, a corredo della comunicazione di Accesso spontaneo al Centro (Allegati CSF/B1, CSF/B2, CSF/B3, CSF/B4) devono essere trasmessi gli ulteriori seguenti documenti:

- copia fotostatica del documento di identità in corso di validità e del Codice fiscale del/dei sottoscrittore/i
la *Dichiarazione di Consenso informato, informativa sul trattamento dei dati personali e atto di impegno*.

Art. 14

Rispetto delle norme vigenti e abrogazioni

Per tutto quanto non disciplinato dal presente Regolamento si rimanda alle vigenti normative.

Sono abrogati il Vademecum operativo già in uso relativo al servizio e la modulistica allegata allo stesso, sostituiti dal presente Regolamento e dalla documentazione di cui al precedente art. 13.

Ogni altro atto o disposizione dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce e dei Comuni allo stesso afferenti incompatibili e/o in contrasto con il presente Regolamento si intendono automaticamente modificati e/o abrogati.

Art. 15

Durata

Il presente Regolamento ha durata pari al periodo di vigenza del Piano Sociale di Zona 2022-2024.

Lo stesso si intende automaticamente prorogato oltre il suddetto termine, salvo che non si ravvisi la necessità di revocarlo e/o modificarlo e/o integrarlo con successivo e formale atto.

Il Regolamento può essere abrogato anticipatamente nei casi previsti dalla legge o revocato, modificato, integrato in corso di vigenza a seguito di sopraggiunta modifica normativa che renda necessaria l'adozione uno tra i provvedimenti sopra citati.

Art. 16

Privacy

In ordine al Servizio tutti i dati personali, anche appartenenti alle categorie particolari di dati o – laddove presenti – relativi a condanne penali o reati, sono utilizzati esclusivamente per i soli fini istituzionali o in adempimento a obblighi di legge e/o di regolamento e per quanto strettamente necessario alla definizione e all'attuazione degli interventi, assicurando la protezione e la riservatezza delle informazioni, nei termini e con le modalità previste dalla normativa, nel rispetto di quanto disposto dal Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali.

L'erogazione del Servizio è subordinata al rispetto delle misure di sicurezza tecniche e organizzative sulle banche dati che ne scaturiranno e al loro trattamento, all'individuazione del personale interno autorizzato e appositamente istruito e alla designazione di eventuali Responsabili del trattamento esterni (in caso di esternalizzazione di parte del Servizio) ai sensi della vigente normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati personali, nonché all'adozione delle adeguate misure di sicurezza e tutela previste dall'art. 32 del Reg. UE 2016/679 e dall'art. 2-septies del D.Lgs. 196/2003.

Titolare del trattamento è il Comune di Lecce- Capofila dell'Ambito Territoriale Sociale.

Il Comune di Lecce, a garanzia della correttezza delle attività di trattamento, ha designato e viene supportato per la corretta applicazione delle norme in materia di protezione dei dati da un Responsabile della Protezione dei Dati, i cui dati di contatto sono pubblicati sul sito web istituzionale.

Art. 17

Norme transitorie

Il presente Regolamento si applica a tutti i nuovi casi attivati a seguito dell'entrata in vigore del Documento nonché a quelli già attivi alla medesima data.

Art. 18

Adozione, approvazione, entrata in vigore

Il presente Regolamento è adottato dal Coordinamento Politico Istituzionale dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce con proprio atto deliberativo.

Lo stesso entra in vigore con l'approvazione da parte del Consiglio Comunale del Comune Capofila di Lecce, quale Ente strumentale dell'Associazione dei Comuni, ai sensi dell'art. 8 della stessa Convenzione per la gestione associata delle funzioni e dei servizi socio-assistenziali.

Gli altri nove Comuni dell'Associazione provvedono a recepire e a fare proprio il presente Regolamento con proprio atto nelle forme previste dalla legge.