

# **DISCIPLINARE PER L'ACCESSO AL "CENTRO POLIFUNZIONALE PER L'ACCOGLIENZA, L'ORIENTAMENTO AI SERVIZI TERRITORIALI ED ALL'EDUCAZIONE INTERCULTURALE"**

## **Art. 1) Oggetto e finalità**

Il presente regolamento disciplina i criteri e le modalità di accesso ai servizi offerti dal Centro Polifunzionale. Il Centro si configura sul territorio cittadino come polo di accoglienza, di orientamento ai servizi territoriali e di promozione di attività di educazione interculturale in stretta sinergia con la rete delle realtà pubbliche e private del territorio. Persegue le finalità di tutelare la dignità e l'autonomia delle persone, sostenendole nel superamento delle situazioni di bisogno o difficoltà, promuovendo il benessere psico-fisico-relazionale, tramite interventi mirati, concepiti nel pieno rispetto delle differenze, delle scelte e degli stili di vita espressi dai singoli.

## **Art.2) Principi**

Il centro polifunzionale e il presente regolamento si ispirano ai seguenti principi:

- rispetto dei diritti inviolabili della persona, nonché delle convinzioni personali, politiche e religiose della stessa, con contrasto di ogni forma di emarginazione;
- rispetto dei principi di trasparenza, adeguatezza e sussidiarietà, efficienza ed efficacia degli interventi sociali e dell'azione amministrativa;
- accessibilità e fruibilità delle prestazioni erogate in tempi compatibili con il bisogni;
- flessibilità proporzionalità e idoneità dell'intervento al fine di fronteggiare il bisogno degli utenti nelle loro diverse forme di appartenenza (cultura, genere, età, status professionale);
- uguaglianza, imparzialità e parità di trattamento in relazioni alle specifiche condizioni personali e sociali del destinatario, intese come divieto di ogni discriminazione e non quale uniformità di prestazioni;

- raccordo di rete tra le istituzioni presenti sul territorio in attuazione del principio di sussidiarietà orizzontale e dei principi di governance e partecipazione.

### **Art.3) Obiettivi di servizio**

Gli obiettivi del Centro Polifunzionale si possono così riassumere:

- accogliere temporaneamente le persone immigrate presenti nel territorio cittadino che necessitano di accompagnamento all'autonomia, alla riqualificazione professionale, all'inserimento lavorativo;
- offrire percorsi d'inclusione lavorativa attraverso azioni di orientamento, formazione pre-professionalizzante, promozione dell'auto imprenditorialità, etc;
- Salvaguardare nuclei familiari composti da adulti/ neomaggiorenni che hanno necessità di avviare percorsi di autonomia attraverso forme di housing sociale;
- informare, orientare e sostenere i cittadini stranieri nel percorso di accesso e fruizione della rete dei servizi sociali, socio-sanitari, dell'istruzione e delle risorse socio-culturali del territorio;
- attivare interventi di mediazione presso il servizio e durante le azioni di accompagnamento per rimuovere e ridurre le barriere culturali e linguistiche che impediscono o intralciano la comunicazione tra servizi ed utenza straniera, così da facilitare un più esteso e razionale utilizzo dei servizi stessi, nonché prevenire potenziali conflitti;
- sviluppare strategie di lavoro in rete tra soggetti istituzionali e non, servizi, scuole e centri sia livello locale, sia a livello nazionale e internazionale;
- promuovere percorsi socio-culturali per sensibilizzare al tema dell'immigrazione, dei diritti umani, dell'educazione alla pace e del confronto tra religioni, attraverso anche azioni specifiche e campagne di contrasto alle discriminazioni, al razzismo ed alla xenofobia;
- Promuovere esperienze di autogestione e cittadinanza attiva integrata tra italiani e migranti al fine di favorire la pacifica convivenza;

- monitorare e approfondire le necessità e le eventuali criticità vissute dai cittadini stranieri immigrati.

#### **Art.4) Servizi offerti dal Centro Polifunzionale e modello organizzativo:**

- a) servizio sperimentale di accoglienza residenziale temporanea;
- b) sportello per l'integrazione sociale sanitaria e culturale delle persone immigrate;
- c) centro di promozione e confronto interculturale;
- d) Area laboratoriale e preprofessionalizzante.

Tutti i servizi offerti nel Centro Polifunzionale, sono caratterizzati da gratuità e, pertanto, non è prevista nessuna compartecipazione ai costi per gli utenti che vi accedono, in applicazione dell'art.19 comma 5 del Nuovo Regolamento Comunale per l'accesso ai servizi e degli interventi sociali" ( D.C.C. 2916/00035 del 26.04.2016)

Le prestazioni devono svolgersi nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, trasparenza, riservatezza, responsabilità e massima collaborazione.

La gestione complessiva del Centro Polifunzionale è affidata a un Coordinatore Unico di Progetto; per ciascun servizio di cui alle lettere a)b)c)d) è individuato un Referente di Servizio; è istituita altresì equipe multidisciplinare presieduta dal Coordinatore Unico di Progetto e composta dalle diverse professionalità previste negli atti tecnici di affidamento del servizio (assistente sociale, operatori sociali/educatori, mediatori culturali, operatore legale); all'equipe partecipa altresì il coordinatore e un referente per ogni area del servizio socio - educativo della Ripartizione Servizi alla Persona per le attività di programmazione, monitoraggio e verifica.

L'equipe comunica preventivamente all'amministrazione il calendario e l'ordine del giorno delle sedute, anche ai fini della partecipazione dei referenti comunali.

I compiti dell'Equipe del sono:

- monitoraggio sull'andamento dell'intero servizio con: reportistiche sintetiche bimestrali (entro 15 gg. dalla scadenza bimestre) che evidenziano eventuali criticità; relazioni annuali da redigersi entro dicembre di ogni anno; relazione di fine progetto; altra reportistica prevista nel capitolato d'appalto per il

monitoraggio. Tutta la reportistica va corredata della documentazione comprovante i risultati (es n. presenze nel servizio residenziale, n.PAI redatti, n.eventi, verbali equipe ecc.) e le criticità; la reportistica è sottoscritta dal Coordinatore Unico di progetto;

- programmazione e rimodulazione di attività in base ai bisogni emersi. Ciascuna nuova attività programmata o rimodulata dall'equipe dovrà essere autorizzata dalla Ripartizione;
- supervisione di casi e supporto all'elaborazione PAI
- proposta dei provvedimenti di revoca dei servizi ai sensi dell'art 9
- adozione dei provvedimenti disciplinari in conformità al codice di comportamento all. B e al regolamento interno dell'accoglienza residenziale, fatte salve le ipotesi di ratifica da parte dell'amministrazione di cui all'all.C

## **Art.5) Servizio sperimentale di accoglienza residenziale temporanea**

### **5.1) Destinatari degli interventi e requisiti generali di ammissione**

Persone immigrate, segnalate dall'amministrazione comunale, regolarmente presenti sul territorio cittadino in possesso dei seguenti requisiti:

- in carico al servizio sociale dell'Ufficio Immigrazione del Comune di Bari, deputato a valutare l'appropriatezza dell'intervento;
- che necessitano di avviare/completare: un percorso di inclusione sociale e/o di formazione scolastica e/o di formazione professionale e/o di avviamento al lavoro, (neomaggiorenni e adulti dimessi dalle strutture residenziali, etc.);
- che necessitano di accoglienza temporanea (es. dimessi dallo Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati, C.A.R.A, etc.) per esigenze non risolvibili con l'accoglienza in servizi a bassa soglia;

### **5.2) Procedure di accesso**

I. L'avvio del procedimento di ammissione al servizio può avvenire:

- a) su istanza di parte presentata direttamente al segretariato sociale della Ripartizione Servizi alla Persona- ufficio Immigrazione;
- b) su invio del Servizio Sociale territorialmente competente;
- c) su segnalazione formale di istituzioni pubbliche o del terzo settore operanti sul territorio cittadino, in base al principio di sussidiarietà orizzontale ex

art.118 comma 4 Costituzione, trasmessa al Servizio Sociale territorialmente competente;

In ogni caso l'utente deve compilare per l'accesso al servizio il **modello di domanda**, **all.A**, non necessariamente corredato dall'attestazione Isee, da presentare al protocollo. Il modello suddetto è disponibile presso il Segretariato Sociale dell'ufficio immigrazione, il Centro Polifunzionale, i Municipi o la Ripartizione Servizi alla Persona.

**II.** A seguito dell'avvio del procedimento ai sensi del comma 1, la presa in carico avviene da parte del Servizio Sociale dell'Ufficio Immigrazione che predispone una relazione circa l'appropriatezza dell'intervento.

**III.** L'inserimento nei centri avviene con modalità a sportello in base all'ordine cronologico di registrazione delle richieste, purché rispondenti ai requisiti di accesso.

**IV.** Qualora i posti disponibili per l'accoglienza residenziale non siano sufficienti a garantire accoglienza a tutti i soggetti che sono stati valutati dal servizio sociale come bisognevoli di questa tipologia di prestazione, si procederà alla definizione di una lista d'attesa curata dal responsabile ufficio immigrazione e aggiornata ogni 2 mesi; nella valutazione circa i posti disponibili si tiene conto, oltre che della data di presentazione della domanda, del genere e della etnia degli utenti al fini di evitare significativi pregiudizi/ incompatibilità agli utenti stessi.

**VI.** E' possibile derogare alla lista d'attesa su richiesta del Servizio Sociale debitamente motivata e autorizzata dal responsabile della Ripartizione Servizi alla Persona, in presenza di strutturati percorsi di inclusione sociale e/o socio-lavorativa già avviati, la cui interruzione comporterebbe un grave pregiudizio al beneficiario e il fallimento degli interventi già messi in atto, presenza di situazioni di fragilità sociale, presenza di condizioni di contingibilità e urgenza oggettivamente documentate non risolvibile attraverso altri servizi di accoglienza sul territorio.

### **5.3) Durata delle prestazioni offerte dal servizio residenziale**

**I.** L'intervento deve avere carattere temporaneo la cui durata deve essere parametrata agli specifici bisogni del singolo, del tempo necessario a ridurre lo stato di disagio e ad attuare il percorso di inclusione socio lavorativa elaborato nel progetto individualizzato;

**II.** la durata del periodo di accoglienza nel servizio residenziale non può superare 90 giorni, salvo una proroga per massimo altri 90 giorni proposta e motivata dall'assistente sociale referente della presa in carico e autorizzata della Ripartizione

Servizi alla Persona, sentita l'equipe del "Centro polifunzionale", rispetto alla condotta, all'impegno dimostrato dall'ospite all'interno della struttura ed in relazione agli obiettivi definiti in fase di accoglienza.

II. Può costituire motivo delle proroghe, fermo restando il limite di cui al comma II. la presenza di rilevabili condizione di difficoltà della persona e/o la necessità di completare il piano di intervento individualizzato;

#### **5.4) Organizzazione del servizio di accoglienza e piano di intervento individualizzato**

a) Il Servizio è coordinato da un Referente di area che si avvale dell'equipe multidisciplinare con specifico riferimento alla supervisione dei casi, alla elaborazione dei PAI, alla verifica sull'andamento del progetto definito nel PAI, alla proposta di revoca del servizio di cui all'art 7, all'adozione dei provvedimenti disciplinari, salva ratifica dell'amministrazione nei casi previsti

b) Il progetto individuale di assistenza viene predisposto secondo le seguenti fasi:

**I. Pre-accoglienza:** Valutazione congiunta sulla richiesta di accoglienza tra il responsabile sociale del servizio residenziale e l'assistente sociale comunale che propone l'inserimento; acquisizione di tutti gli elementi ed informazioni utili alla conoscenza della persona al fine di favorire la presa in carico e l'elaborazione di un preliminare progetto di intervento rispondente ai bisogni della stessa.

**II. Colloquio di ingresso:** Adeguata informazione all'utente sulle modalità di funzionamento del Centro Polifunzionale e del **codice di comportamento (all. B)**, effettuata congiuntamente dal responsabile sociale del servizio residenziale e dall'assistente sociale che ha la presa in carico; presa visione del **regolamento interno riferito all'accoglienza residenziale (all.C)**, che disciplina l'utilizzo degli spazi comuni, le regole di convivenza, la suddivisione dei compiti per la gestione quotidiana delle attività e dell'autogestione degli aspetti di igiene e di pulizia degli spazi individuali e comuni e sottoscrizione da parte dell'utente, del **Contratto di accoglienza ( all. D)**;

**III. Definizione del Progetto individuale:** l'assistente sociale del comune, referente della presa in carico, congiuntamente agli operatori del servizio residenziale e all'utente, redige un progetto di assistenza personalizzato entro i primi 15 giorni di accoglienza. Nel progetto personalizzato, sottoscritto in ogni sua parte dagli operatori del servizio residenziale, dall'assistente sociale comunale e dall'utente, che ne accetta i contenuti e le condizioni di erogazione delle prestazioni

sottoscrivendolo, sono indicati gli obiettivi da raggiungere, i tempi e le modalità di realizzazione.

**IV** Ai beneficiari, in base alle specifiche esigenze e al progetto individuale di autonomia, è data la possibilità di usufruire di tutti i servizi offerti dal Centro Polifunzionale ed elencati nei successivi artt. 6,7,8, nonché di partecipare alle attività organizzate nel Centro.

**V** Qualora durante la permanenza emergano problemi di carattere sanitario che pongono in pericolo la salute degli operatori e degli utenti, la persona accolta dovrà sottoporsi a visita medica, che dovrà essere opportunamente certificata, quale accertamento di idoneità per la convivenza in comunità.

**VI** Qualora durante la permanenza emergano bisogni socio-sanitari integrati, l'assistente sociale referente del servizio residenziale, sosterrà l'utente nel formalizzare l'istanza di accesso ai servizi socio-sanitari integrati presso la PUA di riferimento. Se necessario ed urgente, il Servizio Sociale che ha in carico l'utente, provvederà a richiedere d'ufficio l'UVM presso il competente distretto per la valutazione integrata del bisogno.

**VII** Il Servizio Sociale competente contestualmente all'istanza di inserimento dovrà segnalare alla Ripartizione Patrimonio la condizione di emergenza abitativa.

**VII Monitoraggio:** verifiche periodiche congiunte con il servizio sociale referente circa il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Progetto Individualizzato, con particolare riferimento al percorso di autonomia e alle fasi relative alla inclusione lavorativa (bilancio delle competenze, supporto nella ricerca attiva del lavoro).

**VIII Supporto nella definizione del progetto di autonomia e dimissioni:** definizione dei modi e i tempi di dimissioni, in coerenza con il progetto individualizzato e il percorso di autonomia elaborato, concordati preventivamente con l'ospite e il servizio sociale . Eventuali proroghe motivate saranno richieste al servizio sociale referente dell'ospite.

**Art.6) Sportello per l'integrazione socio-sanitaria e culturale degli immigrati d'ora in avanti "Sportello" (art.108 del Regolamento regionale n.4/07)**

Rappresenta un luogo di ascolto attivo per il sostegno delle attività di vita quotidiana del cittadino immigrato ed è diretto a promuovere processi di integrazione socio-sanitaria e culturale nel territorio cittadino.

### **6.1) Destinatari:**

Sono destinatari dei Servizi forniti dallo Sportello le persone straniere presenti sul territorio cittadino, con particolare riferimento alle persone vulnerabili.

Per i cittadini italiani, lo sportello, si relazionerà con il pubblico in rete con il segretariato sociale presso i Municipi, fornendo le indicazioni relative all'accesso ai servizi e relativa modulistica.

### **6.2) Orari e giorni di erogazione dei servizi**

I. Lo Sportello garantisce il front office per 30 ore settimanali

- lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì in orario antimeridiano;
- martedì e giovedì in orario pomeridiano.

### **6.3) Prestazioni di front-office**

I. accoglienza dell'utenza, decodifica dei bisogni e compilazione della **scheda di accesso (all. E)**; le informazioni acquisite relative all'anagrafica utenti e ai bisogni espressi sono inserite nel sistema informativo comunale;

II. colloquio di orientamento e informazione e modalità di accesso ai servizi di welfare presenti sul territorio, sui servizi socio- sanitari, scolastici, sui percorsi di avviamento al lavoro e di housing sociale ;

III. orientamento legale e supporto alle procedure giuridico-amministrative relative ai visti d'ingresso, permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, ecc. e compilazione della scheda " elenco interventi realizzati" dell'all. E;

IV. predisposizione e avvio di un progetto articolato e individualizzato di integrazione per le persone in situazioni di vulnerabilità, condiviso con il servizio sociale di riferimento, e compilazione della "scheda sociale", all'all. E ; Gli interventi attivati devono essere inseriti nel sistema informativo comunale;



#### **6.4) Prestazioni di mediazione linguistica e culturale**

I. Lo sportello fornisce il servizio di mediazione di supporto ai colloqui di informazione/orientamento all'interno del Centro Polifunzionale e durante le fasi di accompagnamento dell'utenza ai servizi territoriali;

II. Lo sportello fornisce il servizio di mediazione di supporto alle attività che il servizio sociale dei Municipi e dell'ufficio immigrazione avvia con l'utenza straniera, nonché per gli interventi richiesti dall'amministrazione comunale per particolari esigenze;

III. le richieste di prestazioni per l'utenza esterna al Centro, devono essere inoltrate dal servizio sociale comunale richiedente al responsabile dello Sportello e al RUP dell'appalto utilizzando una scheda contenente l'oggetto della prestazione, il luogo in cui dovrà essere effettuata e la durata presumibile della stessa.

IV. la prestazione potrà essere svolta in sedi diverse da quelle comunali su autorizzazione del RUP.

#### **6.5) Durata delle prestazioni**

la durata delle prestazioni erogate dallo Sportello front office e dal servizio di mediazione è legata alla natura dell'intervento richiesto e può comportare un numero variabile di azioni in base al bisogno espresso dall'utenza o da altri servizi.

### **Art. 7) Centro di Promozione e Confronto Interculturale**

Il Centro interculturale è un luogo di incontro, conoscenza e confronto tra cittadini italiani e stranieri ed è diretto a creare dialogo interculturale e a promuovere diritti di cittadinanza.

#### **7.1) Destinatari**

Le attività di promozione e confronto interculturale sono rivolte sia a cittadini stranieri sia a cittadini italiani che manifestano interesse al dialogo tra le culture e alla convivenza pacifica tra i popoli e che vogliono prendere parte alle attività ordinarie e specifiche organizzate nell'ambito del "Centro Polifunzionale".

#### **7.2) Modalità di accesso**

I. L'accesso al Centro è libero e le persone interessate potranno richiedere informazioni sulle attività interculturali e usufruire dei servizi offerti al pubblico, durante le ore di apertura ordinaria del Centro;

II. la partecipazione a **specifici eventi** potrà avvenire tramite prenotazioni su apposito modulo scaricabile dal sito del Comune di Bari e inviato all'indirizzo mail dedicato o reperibile presso gli uffici decentrati del comune ( municipi, ripartizione servizi alla persona, urp, centri caf/cap, etc. ) o recandosi personalmente al Centro;

III. qualora il numero dei richiedenti la partecipazione per specifici eventi sia superiore ai posti messi a disposizione, si procederà alla registrazioni dei partecipanti in ordine cronologico di arrivo delle richieste fino ad esaurimento dei posti disponibili.

IV. il numero specifico dei partecipanti agli eventi verrà stabilito in relazione alla tipologia di evento organizzato o comunque entro i limiti di affollamento della struttura

### **7.3) Orari e giorni di apertura del Centro**

Le attività ordinarie del Centro sono garantite dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 20,00.

I. le attività ordinarie potranno riguardare l'accesso alla biblioteca diffusa, colloqui/confronti individuali o di gruppo su tematiche di intercultura, raccolta di eventuali proposte per l'organizzazione di eventi. Coloro che vorranno accedere alle attività ordinarie dell'area "promozione e confronto interculturale" (biblioteca diffusa, colloqui/confronti individuali o di gruppo su tematiche specifiche, etc.) dovranno registrarsi su appositi moduli/registri redatti dall'equipe.

II. le attività che riguardano eventi straordinari che consistono in conferenze e seminari d'interesse, rassegne letterarie e cinematografiche, laboratori culturali, feste, etc. , potranno essere svolte in qualsiasi giorno della settimana compresa la domenica e in orario straordinario, in base alla tipologia dell'evento e alla disponibilità reciproca del Centro Polifunzionale e l'Ente/Associazione organizzatrice.

Per la partecipazione ai suddetti eventi si applica la procedura indicata al punto 7.2.; è fatta salva la possibilità per l'ente organizzatore di trasmettere all'ente gestore l'elenco delle persone che accederanno all'evento già precedentemente registrati;

III. le date e gli orari di svolgimento degli eventi straordinari dovranno essere preventivamente autorizzate dalla Ripartizione Servizi alla Persona ed opportunamente diffuse dall'ente gestore e/o ente organizzatore, mediante i canali comunicativi privilegiati ( siti, social network, volantini e locandine) con una tempistica compatibile per la raccolta di iscrizioni e adesioni.

### **Art. 8) Area laboratoriale e pre professionalizzante**

L'obiettivo prioritario dell'area laboratoriale e pre-professionalizzante è quello di porre la persona nelle condizioni di poter effettuare delle scelte personali circa il proprio progetto professionale, valorizzare talenti e competenze, favorire lo scambio interculturale e intergenerazionale.

Le attività e le prestazioni dirette al raggiungimento di tale obiettivo sono quelle di seguito elencate, a titolo esemplificativo:

- ✓ redazione bilancio di competenze, elaborazione di curriculum vitae, banca dati delle competenze, sostegno al riconoscimento dei titoli di studio in Italia in rete con gli enti preposti;
- ✓ laboratori pre-professionalizzanti, di aggregazione e socio-culturali (corsi di alfabetizzazione informatica, corsi di alfabetizzazione della lingua italiana, laboratori di attività manuali e artigianali, artistiche, teatrali, ecc.);
- ✓ promozione e sostegno all'autoimprenditorialità;
- ✓ Laboratori di cittadinanza attiva .

#### **8.1) Destinatari**

Le prestazioni previste dall'area laboratoriale sono rivolte a tutti, italiani e migranti presenti sul territorio comunale

#### **8.2) Modalità di accesso**

L'accesso ai laboratori avviene nelle seguenti modalità:

- dietro segnalazione formale da parte del Servizio Sociale competente;

- dietro istanza diretta del cittadino.

In ogni caso deve essere compilata la **scheda di accesso ai laboratori All. F.**

La priorità di accesso ai laboratori e ai corsi pre-professionalizzanti rispetta il seguente ordine:

- 1) ospiti del servizio residenziale di Centro Polifunzionale;
- 2) cittadini stranieri e/o italiani già in carico ai Servizi Sociali;
- 3) cittadini interessati alle attività anche non inseriti nei circuiti della rete dei servizi.

Tutte le richieste e i laboratori fruiti dovranno essere registrate nel sistema informativo comunale.

**Valutazione delle richieste:** qualora le domande di iscrizione dovessero risultare superiori ai posti disponibili, per quanto concerne i punti b) e c), verrà stilata dal responsabile dell'area laboratoriale, una graduatoria, predisposta che terrà conto della data di presentazione delle domande, delle specifiche attitudini, del grado di motivazione alla frequenza, di non aver fruito in precedenza di altre attività laboratoriali nell'anno e di ulteriori elementi (es. conoscenza della lingua italiana, assolvimento dell'obbligo scolastico, etc.), al fine di favorire la maggior fruizione possibile da parte della cittadinanza.

**Partecipazione e frequenza:** utilizzando dispositivi e strumenti idonei verranno registrate le presenze dei partecipanti; alla terza assenza non giustificata si considererà la possibilità di un'esclusione definitiva dal corso.

Le attività dei laboratori, dei corsi pre-professionalizzanti e le relative tempistiche e modalità di realizzazione verranno rese pubbliche mediante i canali comunicativi privilegiati (sito, social network, volantini e locandine); le adesioni e le iscrizioni verranno raccolte mediante apposita modulistica scaricabile on-line o reperibile direttamente presso la sede del Centro.

### **8.3) Orari e giorni di apertura/realizzazione**

I corsi sopra elencati osserveranno durata e tempi di realizzazione differenti fra loro in relazione all'organizzazione di ciascun partner progettuale e all'obiettivo di garantire la regolare e assidua fruizione da parte degli utenti.

## **Art. 9 Revoca delle prestazioni**

I. Le prestazioni di servizio sono revocate quando:

- il personale non sia messo in condizioni di svolgere le sue funzioni a causa di impedimenti creati dall'utente;
- per i servizi residenziali, nei casi di violazione delle disposizioni del Regolamento Interno dell'accoglienza residenziale e del Codice di Comportamento;
- su richiesta scritta da parte dell'interessato;
- qualora, per i servizi residenziali, l'utente non si presenti più di due notti senza avvisare;
- qualora l'utente non si presenti, più di tre volte senza avvisare o senza giustificato motivo, agli appuntamenti concordati con gli operatori;
- vi siano comportamenti gravi, ripetuti e contrari delle norme di decoro e al regolamento di convivenza;
- l'utente non ottemperi alle attività previste dal progetto di assistenza individualizzato e/o non si impegni per intraprendere il percorso di autonomia concordato.

II. Il gestore è tenuto a segnalare al Servizio Sociale competente e alla Ripartizione Servizi alla Persona i nominativi dei soggetti e le motivazioni della proposta di revoca formulata dall'equipe multidisciplinare di cui al comma I.

III. La proposta motivata di revoca può essere inoltrata anche dall'Assistente Sociale competente per la presa in carico.

IV La revoca è disposta dalla Ripartizione Servizi alla Persona- Ufficio Immigrazione; sono fatti salvi i casi di espulsione di diritto per le violazioni più gravi del Codice di Comportamento di cui al Regolamento Interno nonché l'applicazione delle sanzioni disciplinari inferiori alla sospensione per 48 ore applicate direttamente dall'equipe.

### **Art. 10 Reclami degli utenti**

I. Gli utenti del Centro possono presentare reclami al Servizio Sociale circa il servizio/i offerto/i che notizia il responsabile Unico di procedimento ( RUP) dell'appalto.

### **Art.12 Controllo e verifica del servizio**

Il RUP procede alla verifica della regolare esecuzione del servizio nell'ambito del contratto d'appalto; a tal fine:

- con la cadenza per l'effettuazione dei pagamenti prevista in appalto, richiede apposite relazioni sulla regolare esecuzione dei servizi al servizio sociale professionale

- esamina altresì le relazioni tecniche periodiche dell'Equipe trasmesse dall'ente gestore al fine di monitorare in maniera integrata il regolare andamento del servizio, dettando in caso contrario le opportune prescrizioni correttive o migliorative; a tal fine è facoltà del RUP qualora dalle relazioni del servizio sociale professionale o dalle relazioni dell'Equipe emergano criticità nello svolgimento dei servizi ovvero nel raggiungimento degli obiettivi di servizio, convocare un tavolo tecnico congiunto composto dal RUP, da un funzionario amministrativo o contabile comunale, dal referente del servizio sociale comunale nonché dal Coordinatore Unico di progetto dell'ente gestore. L'amministrazione si riserva la facoltà di invitare a partecipare al tavolo, in base a specifiche esigenze, anche i Referenti degli specifici servizi nominati dall'ente gestore e/o i rappresentanti di associazioni e istituzioni costituite in rete.

Tale tipologia di controllo mira all'analisi strategica o "d'impatto" del servizio ai fini della riprogrammazione dello stesso.

- Il controllo è altresì eseguito con le modalità di cui alla delibera di Giunta Comunale n.898 del 15.12.2015 "Disciplinare dei controlli sui servizi alla persona", anche ai fini della performance delle strutture e servizi, in base agli indicatori di risultato fissati.

### **Art. 13 Trattamento dei dati**

I dati ed ogni informazione acquisiti ai fini dell'espletamento delle procedure di cui al presente disciplinare saranno trattati nel rispetto del D.Lgs n.163/2003 e successive ed eventuali modifiche.

### **Art. 14 Entrata in vigore, disciplina transitoria e rinvio**

Per quanto non esplicitamente disciplinato dal presente regolamento si applicano le disposizioni contenute nelle normative vigenti in materia.