



L'anno 2020 il giorno due del mese di Luglio si è riunito il Consiglio Direttivo della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta ODV, sotto la presidenza del Presidente Nicolò Piave, con l'intervento dei seguenti consiglieri:

Cognome e Nome		Cognome e Nome	
Piave Nicolò	P	Gumina Antonio	P
Romano Alessandra	P	Lacagnina Marco	P
Russo Laura	P		

IL CONSIGLIO DIRETTIVO

VISTO il Decreto Legislativo 28 settembre 2012, n. 178 Riorganizzazione dell'Associazione italiana della Croce Rossa (C.R.I.), a norma dell'articolo 2 della legge 4 novembre 2010, n. 183, convertito in legge 125/2013;

VISTO lo Statuto del Comitato di Caltanissetta ODV sottoscritto ai sensi del Decreto Legislativo 178/2012 e Decreto Legislativo 117/2017 in data 07 Settembre 2019 in Palermo;

VISTO il provvedimento dell'Ufficio Elettorale Regionale del 24 Febbraio 2020 con il quale è stato costituito il Consiglio Direttivo del Comitato di Caltanissetta;

VISTA la delibera del 21 Aprile 2018, n. 54, con la quale il Consiglio Direttivo Nazionale della CRI ha approvato il Regolamento sull'organizzazione, le attività, la formazione e l'ordinamento dei volontari;

VISTI gli obiettivi strategici della Croce Rossa Italiana, approvati con la delibera dell'Assemblea;

PREMESSO che la Croce Rossa Italiana Comitato di Caltanissetta O.D.V., in forza del Decreto Legislativo 178/2012, si ispira ai principi fondamentali dell'umanità, imparzialità, neutralità, indipendenza, volontarietà, unità ed universalità;

VISTA la legge 8 Novembre 2000, n. 328 recante *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*;

VISTO l'art. 1 commi 1, 3 e ss (della predetta legge quadro) ai sensi del quale:

“La Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di



bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione;

La programmazione e l'organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali compete agli enti locali, alle regioni ed allo Stato ai sensi del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, e della presente legge, secondo i principi di sussidiarietà, cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità, omogeneità, copertura finanziaria e patrimoniale, responsabilità ed unicità dell'amministrazione, autonomia organizzativa e regolamentare degli enti locali.

TENUTO CONTO che Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" coincide con il nostro assunto sostanziale di "imparzialità": viene garantito a tutti i cittadini l'accesso agli interventi e ai servizi disponibili dalla CRI, dai volontari mediante anche attività di mediazione con i servizi territoriali, dalle associazioni connesse, indipendentemente dalla condizione sociale di appartenenza;

TENUTO CONTO che la politica sociale della Croce Rossa Italiana della Regione Siciliana si muove a partire da una profonda riflessione sull'importanza del Welfare intesa come quell'insieme di principi, decisioni e azioni, attribuibili ad una varietà di soggetti, finalizzate alla soluzione e soddisfazione di problemi e bisogni collettivi socialmente riconosciuti.

TENUTO CONTO che oggetto del protocollo operativo sono le modalità di assistenza, operata dallo Sportello Sociale della Croce Rossa Italiana operante nel territorio di pertinenza del Comitato di Caltanissetta ODV, a favore di singoli nuclei familiari richiedenti assistenza;

TENUTO CONTO che gli interventi di cui al presente protocollo operativo, sono finalizzati alla tutela e al sostegno del nucleo familiare e della singola persona, attraverso progetti atti a rimuovere le cause del disagio familiare o personale, in piena coerenza con i principi del Movimento Internazionale di Croce Rossa;

VERIFICATA l'esigenza di un intervento della CRI volta ad integrare - mediante un'azione sinergica con gli enti locali - i servizi sul territorio, in ossequio al principio di sussidiarietà orizzontale;

VISTE le attività della Croce Rossa Italiana previste nella Carta delle Attività dell'Area Sociale;



RITENUTO necessario aggiornare l'attività dello sportello sociale presso la Croce Rossa, modificando quando emanato con Delibera del Consiglio Direttivo n° 33 del 26 Luglio 2018;

VISTA la necessità di approvare un nuovo protocollo Operativo per l'assistenza ai soggetti vulnerabili che richiedono assistenza da integrarsi con il protocollo operativo ;

DELIBERA

All'unanimità dei presenti, di dare atto che le premesse di cui sopra, gli atti ed i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante, sostanziale e necessaria del presente provvedimento, con ogni effetto in ordine agli atti presupposti e successivi;

- ➔ Di approvare il **“Protocollo Operativo per il Funzionamento e l'organizzazione dei servizi di inclusione sociale della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta OdV”** che allegato alla presente forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- ➔ Il Delegato Area Inclusione Sociale, o in assenza il suo vicario, è incaricato della vigilanza e del rispetto della presente deliberazione nei confronti di tutti i soci;
- ➔ E' fatto obbligo ad ogni operatore CRI, a qualunque titolo, di rispettare ed applicare l'allegato protocollo operativo. Il mancato rispetto si intenderà motivo di provvedimento disciplinare;
- ➔ Di stabilire che l'efficacia del protocollo operativo è a far data dalla trasmissione della presente deliberazione del consiglio direttivo ai soci ed ai comuni interessati;
- ➔ A far data dalla presente è abrogato il disposto della Delibera del Consiglio Direttivo n° 33 del 26 Luglio 2018, nonché altra norma in contrasto con la presente;

INCARICA

La segreteria del comitato di trasmettere il presente provvedimento amministrativo a:

- ➔ Al Presidente del Comitato Regionale CRI Sicilia;
- ➔ Al Delegato Regionale Area Inclusione Sociale
- ➔ Ai Delegati e referenti del Comitato di Caltanissetta ODV;
- ➔ Ai Sindaci dei comuni dell'Ambito Territoriale del Comune di Caltanissetta;
- ➔ Ai vertici delle componenti ausiliarie delle forze armate;
- ➔ Ai soci del Comitato di Caltanissetta ODV;



- ➔ Al referente per la promozione ed immagine per la pubblicazione, ai fini legali, sul sito internet del Comitato di Caltanissetta ODV, con attenzione alla normativa sulla privacy.
- ➔ L'affissione della copia presente provvedimento amministrativo all'albo del comitato di Caltanissetta ODV per trenta giorni;
- ➔ L'originale del presente provvedimento sarà conservato in un apposito raccoglitore presso la segreteria di Presidenza, sotto la sorveglianza e responsabilità del responsabile dell'Ufficio, indicato nella dott.ssa Teresa Maria Grazia Fasciana.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
(Dott.ssa Teresa Maria Grazia FASCIANA)

IL RESPONSABILE
NICOLA PIATTA
IL PRESIDENTE
(Nicola Piatta)

CERTIFICATO DI ESEGUITA PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Responsabile dell'Ufficio di Segreteria certifica, che il presente provvedimento amministrativo è stato affisso in copia integrale all'Albo Pretorio di questo Comitato CRI di Caltanissetta e pubblicato sul sito internet www.cri.caltanissetta.it sezione amministrazione trasparente;

Caltanissetta, li 07/07/2020

Il Responsabile al Procedimento
Ufficio Segreteria
(Dott.ssa Teresa Maria Grazia Fasciana)

Protocollo Operativo
per il Funzionamento e
l'organizzazione dei servizi di
inclusione sociale della Croce
Rossa Italiana – Comitato di
Caltanissetta OdV

MANUALE OPERATIVO

*Comitato di Caltanissetta
Organizzazione di Volontariato*

3ª edizione – Giugno 2020

www.cri.it



Croce Rossa Italiana



La politica sociale della Croce Rossa Italiana della Regione Siciliana si muove a partire da una profonda riflessione sull'importanza del Welfare intesa come quell'insieme di principi, decisioni e azioni, attribuibili ad una varietà di soggetti, finalizzate alla soluzione e soddisfazione di problemi e bisogni collettivi socialmente riconosciuti.

Il welfare si manifesta mediante azioni, servizi, interventi, principi, norme, decisioni, programmi, ovvero come insieme di interventi i quali forniscono protezione sotto forma di assistenza, assicurazione e sicurezza sociale, introducendo fra l'altro specifici diritti sociali.

Intervenire dinnanzi alle condizioni di sofferenza significa innanzitutto confrontarsi con gruppi di persone che vivono in mancanza di risorse materiali o non materiali necessarie ad un individuo per raggiungere uno stato di maggior benessere ed efficienza. Il welfare che si vuole pertanto concretizzare mediante un servizio di front-office nasce dall'esigenza di riempire i vuoti lasciati dai bisogni non soddisfatti: il target a cui ci rivolgiamo vive condizioni di disagio che ostacolano il pieno sviluppo dell'individuo e delle sue potenzialità, e mettono a rischio il diritto di poter vivere con dignità un'esistenza produttiva e creativa.

Il welfare della Croce Rossa Italiana nasce per rispondere a necessità collettive insorte dalla mancata soddisfazione dei bisogni di base afferenti alla salute e alla sicurezza sia fisica, sia materiale, spesso accompagnata da sentimenti negativi quali: senso di inferiorità, dipendenza e debolezza, precarietà, vergogna per la propria mancata autonomia e incertezza sul futuro.

Tali categorie vulnerabili sono il risultato di profondi mutamenti sociali, come la crisi fiscale dello stato, il rallentamento dello sviluppo economico e la conseguente comparsa di debiti e deficit pubblici; l'aumento dei tassi di disoccupazione; cambiamenti che interessano la famiglia in termini di riduzione della stabilità familiare e di ridefinizione dei rapporti di genere nell'ambito lavorativo; squilibri demografici e crescente invecchiamento della popolazione, dovuti alla riduzione delle nascite e alla crescita delle aspettative di vita, nonché alle nuove

migrazioni, con conseguenze complesse anche sulle relazioni intergenerazionali; l'insorgere di patologie psichiche, sociali e relazionali, il peso della pressione fiscale, l'inefficienza delle amministrazioni pubbliche.

La Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta ODV pertanto in linea con gli obiettivi prefissi dalla Strategia 2020 basata sugli statuti della Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezza Luna rossa, dunque quella base per i piani strategici delle Società Nazionali di Croce Rossa: vuole rispondere alle sfide che l'umanità si troverà ad affrontare davanti a questi profondi cambiamenti delineando obiettivi che tutti i volontari sono chiamati a realizzare in modo pratico e creativo. La nascita dello **“Sportello Sociale”**, dopo l'emanazione della Delibera n° 08 del 12 Febbraio 2018 che approva lo **“Sportello d'ascolto per il sociale”** è il completamento naturale di un percorso di assistenza alla persona che si inserisce all'interno degli obiettivi strategici di area due la cui finalità è quella di promuovere “il supporto e l'inclusione sociale” contrastando sia le condizioni di emarginazione sociale favorendo l'aggregazione sociale e le comunità inclusive, sia occupandosi dei bisogni primari e del benessere fisico al fine di contrastare condizioni di povertà e indigenza.

Lo sportello sociale e lo sportello d'ascolto sono un front-office che condivide con le forme di segretariato sociale, mediante le sedi di primo ascolto e accoglienza della domanda del cittadino, il principio di “Universalismo” inserito negli intenti della Legge 328/2000 **“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”** che coincide con il nostro assunto sostanziale di “imparzialità”: viene garantito a tutti i cittadini l'accesso agli interventi e ai servizi disponibili dalla CRI, dai volontari mediante anche attività di mediazione con i servizi territoriali, dalle associazioni connesse, indipendentemente dalla condizione sociale di appartenenza.

“L'obiettivo principale della Croce Rossa Italiana è quello di prevenire ed alleviare la sofferenza in maniera imparziale senza distinzione di nazionalità, razza sesso, credo religioso, lingua classe sociale o opinione politica, contribuendo al mantenimento ed alla promozione della dignità umana e di una cultura della non violenza e della pace (...)”

Nicolò Piave

Laura RIZZARI

Presidente del Comitato CRI di Caltanissetta

Delegato Area Inclusione Sociale

Art. 1

Generalità

Oggetto del presente protocollo operativo sono le modalità di assistenza, operata dallo Sportello Sociale della Croce Rossa Italiana operante nel territorio di pertinenza del Comitato di Caltanissetta ODV, a favore di singoli nuclei familiari richiedenti assistenza. Gli interventi di cui al presente protocollo operativo, sono finalizzati alla tutela e al sostegno del nucleo familiare e della singola persona, attraverso progetti atti a rimuovere le cause del disagio familiare o personale.

Art. 2

Sportello Sociale

Con lo sportello sociale si vuole garantire una “*porta unitaria di accesso ai servizi*” che risponde all’esigenza di garantire i seguenti obiettivi:

- ➔ Unitarietà di accesso (ridurre le disuguaglianze nell’accesso)
- ➔ Spazi di ascolto
- ➔ Funzione di orientamento
- ➔ Accompagnamento
- ➔ Filtro e invio ai servizi sul territorio
- ➔ Funzioni di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse
- ➔ Funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti, tra cittadino e servizi,
- ➔ Promozione e incoraggiamento alla partecipazione per le categorie di cittadini più vulnerabili più fragili e meno informati.

Finalità dello Sportello Sociale

1. Lo sportello è un luogo fisico in cui avviene l’incontro tra un operatore e l’utente
2. Lo Sportello è la “porta unitaria di accesso” al sistema di servizi offerti alle categorie vulnerabili.
3. Lo Sportello sociale svolge una specifica azione di “front-office”, di gestione del primo contatto, dell’informazione, dell’orientamento, dalla mediazione e della presa in carico.
4. L’informazione e l’orientamento e la presa in carico comprende la valutazione del bisogno, l’elaborazione e la condivisione di un progetto individualizzato, l’attivazione dei servizi e delle prestazioni conseguenti.
5. Lo sportello deve essere in grado di assolvere ad una serie di compiti finalizzati al contatto con i cittadini per l’accesso ai servizi, tra cui:
 - a) gestione della prima accoglienza;
 - b) offerta di informazioni personalizzate a partire dalle risorse disponibili da erogare nelle prestazioni mediante gli interventi e i servizi sociali;
 - c) orientamento e consulenza sui servizi;
 - d) prima analisi e valutazione della domanda;
 - e) inquadramento della domanda in un’area di bisogno;



- f) rilascio di moduli e materiale informativo;
- g) assistenza amministrativa nella compilazione delle richieste dei servizi da parte degli utenti;
- h) attività di filtro, indirizzo, mediazione con enti e o altre strutture territoriali di competenza rispetto a quella specifica domanda, o eventuale segnalazione di presa in carico ad altro servizio ente o struttura territoriale;
- i) tutela sociale, attraverso l'individuazione di situazioni critiche in cui attivare interventi urgenti di protezione sociale;
- j) conoscenza del territorio attraverso la mappatura delle risorse pubbliche e non;
- k) raccolta metodica di dati e documentazione sui singoli casi al fine di esercitare un'importante funzione di osservatorio sociale sul bisogno;
- l) Assistenza professionale con professionisti Psicologi, Assistenti Sociali, Legali che integrano perfettamente il sistema Welfare CRI con lo sportello d'ascolto per il sociale;

Art. 3 **Destinatari degli interventi**

Sono destinatari degli interventi i nuclei familiari e le singole persone che dichiarano di trovarsi in qualunque stato di disagio, presentando apposita istanza allo Sportello Sociale CRI od alle sedi CRI sul territorio, o direttamente o attraverso i servizi sociali e le associazioni a Croce Rossa Italiana affiliate attraverso appositi protocolli d'intesa;

Art. 4 **Forme d'intervento**

Gli interventi d'assistenza si articolano in:

- ➔ Consegna di derrate alimentari AGEA;
- ➔ Consegna di derrate alimentari provenienti da lasciti e raccolte;
- ➔ Assistenza economica straordinaria, non continuativa, attraverso sussidi economici;
- ➔ Consegna di mobilia, suppellettili, stufe, coperte, etc., individuate secondo le disponibilità dello Sportello Sociale, a favore di nuclei familiari con particolari ed estreme urgenze.
- ➔ Assistenza economica a sostegno delle famiglie affidatarie di minori;
- ➔ Interventi concernenti l'erogazione di contributi economici per minori, disabili, anziani, malati con gravi patologie, per i quali necessita una erogazione economica superiore all'importo massimo stabilito.
- ➔ Interventi a sostegno delle vittime di violenza;
- ➔ Assistenza Legale, sociale, e psicologica;
- ➔ Assistenza medica ed infermieristica, attraverso convenzioni con enti e strutture del territorio;

Art. 5 **Il nucleo familiare**

Fermo restando che l'intento dello sportello è quello di assistere l'uomo nella sua identità più ampia, come previsto dai sette principi fondanti del movimento di Croce Rossa e Mezza Luna Rossa, per nucleo familiare s'intende la famiglia costituita dai coniugi e dai figli legittimi, naturali, riconosciuti e adottivi e dagli affiliati con loro conviventi.

Solo ai fini del presente protocollo operativo, sono considerati "nuclei familiari" anche le unioni di persone, che, pur senza vincoli di parentela, vivono stabilmente sotto lo stesso tetto e partecipano alla formazione e alla gestione del bilancio familiare. Possono richiedere di usufruire di assistenza tutti i nuclei familiari che si trovino in condizioni di indigenza tale da vivere al di sotto del limite di sopravvivenza, o segnalati dai servizi sociali di Enti Pubblici, o da enti privati convenzionati;

Art. 6 **Determinazione del Reddito**

Il reddito s'intende costituito dalle entrate complessive che il nucleo familiare dichiarata in sede di presentazione istanza, anche attraverso la presentazione di modello ISEE; La situazione reddituale ed economica può essere comprovata con dichiarazione personale dell'interessato ai sensi della vigente normativa, e/o con la produzione di apposite copie fotostatiche della documentazione comprovante la situazione economica. Lo Sportello Sociale procederà a idonei controlli, anche a campione e nelle forme previste dalla legge e dal regolamento AGEA, sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive presentate ai sensi della vigente normativa all'atto della domanda ed integrate a seguito della visita domiciliare.

Le erogazioni AGEA saranno elargite secondo le indicazioni delle Circolari AGEA, ed in particolare secondo il Regolamento (UE) n. 223/2014. Fondo di aiuti europei agli indigenti (FEAD). Programma Operativo per la fornitura di prodotti alimentari e/o assistenza materiale di base (PO I FEAD) - Misura 1 "Povertà alimentare", e s.m.i.;

Art. 7 **Presentazione delle Istanze**

Le domande intese ad ottenere assistenza, devono essere presentate secondo l'allegato Mod. "A" complete di documentazione idonea a rappresentare la situazione di bisogno, quale:

- a) Domanda di concessione di contributo/sussidio su modello "A"
- b) Fotocopia del documento d'identità e del codice fiscale
- c) Certificazioni e/o attestazioni previste dalle vigenti circolari AGEA;

- d) certificati medici indicanti le patologie e le eventuali terapie intraprese e/o da intraprendere;
- e) quanto altro possa servire alla bisogna.

Le domande di sussidio devono essere presentate esclusivamente a nome del capo famiglia, anche se sottoscritte dal coniuge o convivente, che per l'istanza sono equiparati;

Le istanze possono essere presentate:

- ➔ Presso lo sportello sociale della Croce Rossa direttamente dagli interessati o da loro delegati, qualora impossibilitati a presentarsi personalmente per comprovate e reali esigenze, verificate in sede di visita domiciliare;
- ➔ Presso i servizi sociali dei Comuni che stipulino protocolli d'intesa con la Croce Rossa Italiana per l'agevolazione dei soggetti vulnerabili;
- ➔ Presso i Centri di Assistenza Fiscale convenzionati con la Croce Rossa Italiana;
- ➔ Per il tramite di Volontari o Dipendenti che presentano l'istanza segnalando i casi allo Sportello Sociale CRI, allegando apposita relazione del caso, sottoscritta;
- ➔ Per il tramite delle associazioni convenzionate, anche con modalità on-line;

Art. 8

Criteri generali per l'ammissione ai benefici economici ed assistenziali

Sono assistibili i nuclei familiari o le persone sole che alla data della presentazione della domanda:

- ➔ Versino in stato d'indigenza conclamata ovvero non raggiungano un reddito, familiare sufficiente a soddisfare i bisogni minimi essenziali e comunque una vita dignitosa;
- ➔ Rientrano nella casistica prevista dalle vigenti circolari AGEA in materia di erogazioni alimentari;
- ➔ Non siano titolari di patrimonio mobiliare sotto forma di titoli di stato, azioni, obbligazioni, quote di fondi comuni di investimenti, depositi bancari e /o postali;
- ➔ Siano privi di stabile occupazione, o che la stessa non sia sufficiente al soddisfacimento dei bisogni primari della famiglia;
- ➔ Siano privi di dimora, soggetti vulnerabili (migranti, anziani, bambini, lattanti, famiglie, sfollati, etc) non ancora inseriti in case e centri di accoglienza, o se inseriti, in supporto alle strutture ospitanti;
- ➔ Associazioni, enti e fondazioni che richiedano assistenza, avendo finalità filantropiche ed assistenziali, e che perseguano gli stessi fini sociali della Croce Rossa Italiana;

Sono considerati fattori aggravanti:

- ➔ Gravi malattie di componenti il nucleo familiare che comportino un elevato costo in termini di spese mediche e terapie;
- ➔ Presenza di bambini al di sotto dei quattordici anni, componenti il nucleo familiare, in condizione di sottoalimentazione;
- ➔ Perdita fisica di chi è preposto alla produzione del reddito necessario al mantenimento della famiglia, limitatamente al periodo occorrente per la sistemazione della propria condizione economica, e con familiari a carico non produttori altri redditi sufficienti;
- ➔ Soggetti soli, con o senza bambini, che possano dimostrare di non usufruire di assistenza pubblica, privi di reddito ed altri sussidi, e che si trovano nell'impossibilità di svolgere un'attività atta a produrre reddito;
- ➔ Presenza nel nucleo familiare di soggetto/i tossicodipendenti o sottoposti a regime carcerario, per i quali si sostengono spese tali da non poter consentire una decorosa conduzione economica familiare;
- ➔ Capofamiglia tossicodipendente o sottoposto a regime carcerario, che per la sua condizione non produce reddito e non consente una decorosa conduzione economica familiare;
- ➔ Anziani soli, coniugi o familiari che, possano dimostrare di non usufruire di assistenza pubblica e di percepire un reddito tale da porsi al di sotto del limite di sopravvivenza.

Art. 9

Modalità di segnalazione dei nuclei familiari

I volontari del Comitato di Caltanissetta ODV, che intendessero segnalare casi che necessitano di assistenza, oltre a controfirmare la relativa richiesta, devono allegare una relazione scritta, nei modelli evidenziati da AGEA, nella quali si evidenziano possibilmente in maniera particolareggiata, le situazioni per le quali, questo Comitato, dovrebbe intervenire in termini di assistenza. Tali segnalazioni saranno valutate da uno staff di operatori dello sportello, nominati con provvedimento del presidente, che valuteranno i casi e forniranno le valutazioni del caso.

Tutte le richieste di assistenza, dovranno essere state verificate e relazionate dal gruppo dei volontari addetti al censimento, che dovranno essere adeguatamente formati. Tale formazione potrà essere svolta nel periodo di tirocinio del corso di reclutamento, o dal corso di Operatore Sociale Generico, o titolo equiparato. Le attività di censimento dovranno essere effettuate per tutte le richieste presentate con ISEE superiore alla soglia prevista, fatto salvo quanto previsto dalla circolari AGEA vigenti. Le squadre dovranno essere predisposte dal Referente dello Sportello Sociale e dovranno redigere per ogni pratica apposita relazione redatta sui modelli previsti dal regolamento AGEA; Le squadre interessate dovranno indossare uniforme completa di servizio e non potranno essere composte da minorenni nella misura superiore al 25% dei componenti della squadra. Eventuali deroghe a quanto stabilito

dal presente articolo potranno essere richieste, motivandole, al Presidente del Consiglio Direttivo, che emetterà apposita nota di approvazione. In caso di mancata emissione di nota di deroga, le richieste si intendono respinte.

Art. 10 Gruppo di Lavoro sulle attività sociali

Al fine di coordinare le attività dello sportello sociale e d'ascolto, ai sensi del presente regolamento, il Presidente con proprio provvedimento, nomina uno o più referenti sulle attività da svolgere in capo allo sportello sociale, che si occuperanno dello svolgimento delle attività in coerenza con il presente regolamento; Le attività saranno coordinate dal Presidente del Comitato, o da un suo delegato, se nominato. I requisiti, la durata e le modalità di svolgimento delle attività sono demandate all'emanazione di uno o più provvedimenti del Presidente del Comitato.

Art. 11 Costituzione e gestione dei gruppi di lavoro

Considerate le attività che questo Comitato svolge, si rende necessario modulare i gruppi di lavoro, al fine di rendere il servizio più efficiente. Questi gruppi, potranno avere dei referenti nominati con provvedimento del presidente, le cui attività saranno comunque, coordinate dal Delegato alle attività Area Inclusione Sociale.

➡ Gruppo lavoro: **Magazzino Viveri.**

Compito di questo gruppo di lavoro, eventualmente coordinato da un referente, è quello di gestire la logistica del magazzino: gestione del materiale, pulizia, utenze, manutenzione, si occupa del reperimento della predisposizione dei turni e la messa in servizio del personale volontario, fermo restando le competenze del delegato inclusione sociale in tal senso e della segreteria. Organizza la modulistica e il caricamento dati su programmi specifici, compila dati statistici. Cura la gestione dei registri di carico e scarico dei materiali, organizza e gestisce le attività di approvvigionamento tramite i fornitori, chiedendo autorizzazioni e raccordandosi con le ditte esterne. Controlla e gestisce i flussi di utenza ed eventuali donazioni di beni: alimentari, prodotti per l'igiene, abbigliamento. Nei periodi in cui il magazzino dovesse risultare privo di prodotti AGEA, organizza raccolte alimentari e di prodotti per l'igiene, presso i supermercati, centri commerciali, punti vendita. Occupandosi dei contatti e dei permessi che dovranno essere rilasciati dai proprietari o gestori di tali strutture. In queste raccolte eccezionali gestisce il reperimento e le turnazioni dei volontari. Inoltre durante tali giornate coordinerà e gestirà tutte le fasi raccolta e di conferimento presso il magazzino. Il referente gestisce e raccoglie, i dati per creare report delle attività ed i turni dei volontari sul gestionale GAIA.

➔ Gruppo di lavoro: **AGEA**

Compito di questo gruppo di lavoro, eventualmente coordinato da un referente, è quello di gestire l'attività AGEA. Si occupa prevalentemente dei rapporti con AGEA, la gestione informatica delle richieste, la contabilità di magazzino AGEA con la compilazione dei registri di carico e scarico, i programmi informatici legati e connessi ad AGEA, fornisce il supporto tecnico ed organizzativo alle Organizzazioni Partner Territoriale, partecipa agli aggiornamenti previsti, mantiene i rapporti e organizza le forniture per le Organizzazioni Territoriali Partner. Gestisce la reportistica AGEA ed i dati statistici AGEA, concorda con il Presidente del Comitato o Suo delegato le richieste da effettuare all'organismo erogatore. Organizza e gestisce le attività di approvvigionamento AGEA tramite i fornitori, chiedendo autorizzazioni e raccordandosi con le ditte e con il Comune per lo scarico;

➔ Gruppo lavoro: **Magazzino Abbigliamento.**

Compito di questo gruppo di lavoro, eventualmente coordinato da un referente, è quello di gestire la logistica del magazzino abbigliamento: gestione del materiale, pulizia, utenze, manutenzione, si occupa del reperimento della predisposizione dei turni e la messa in servizio del personale volontario, fermo restando le competenze del delegato inclusione sociale in tal senso. Organizza la modulistica e il caricamento dati su programmi specifici, compila dati statistici. Cura la gestione dei registri di carico e scarico del vestiario, organizza e gestisce le attività di approvvigionamento tramite i fornitori e donatori, chiedendo autorizzazioni e raccordandosi con le ditte esterne. Controlla e gestisce i flussi di utenza ed eventuali donazioni di abbigliamento. Il referente gestisce e raccoglie, i dati per creare report delle attività ed i turni dei volontari sul gestionale GAIA.

➔ Gruppo lavoro: **Sportello Sociale**

Compito di questo gruppo di lavoro è quello di gestire l'utenza che si presenta presso gli uffici per ricevere aiuto così come indicato all'art. 2. Sarà eventualmente coordinato da un referente, e si occuperà di raccogliere tutte le istanze e fornire una risposta adeguata. Attività proprie di questo gruppo sono la raccolta di informazioni di carattere generale per la compilazione dei modelli e delle istanze di aiuto (alimentari AGEA, pagamenti vari) gestione della modulistica e del caricamento dati su programmi specifici, compilazione di dati statistici, tenuta e aggiornamento degli archivi e dei fascicoli personali degli assistiti, promozione di interventi straordinari per casi particolari. Inoltre in quanto sportello di ascolto sono raccolte informazioni inerenti lo stato di disagio generale degli assistiti, e segnalare eventuali casi particolari a personale o professionisti qualificati interventi specifici anche di tipo psicologico. Si occupa di seguire quei casi che necessitano di assistenza continua e non sporadica, creando una scheda che contiene tutti i tipi di intervento, curando le eventuali visite domiciliari, l'assistenza alla persona, seguendo i casi entrando nel merito di necessità specifiche, curando i rapporti con altri enti, istituzioni, professionisti. Il gruppo si incontra periodicamente per discutere casi specifici e per scegliere soluzioni generali e di conduzione

del servizio. Inoltre si occupa della gestione del materiale informatico e della cancelleria necessaria per l'attività, della pulizia, di eventuali utenze, della manutenzione, al fine di rendere fruibili i locali, si occupa del reperimento della predisposizione dei turni e la messa in servizio del personale volontario. Cura la gestione della formazione dei volontari, propone raccolte straordinarie secondo le necessità che possono essere rilevate e collabora fattivamente nella raccolta di eventuali donazioni di beni: alimentari, prodotti per l'igiene, abbigliamento. Detiene ed aggiorna periodicamente la check list di professionisti, enti, strutture sanitarie ecc. mantenendo rapporti collaborativi con questi ultimi al fine di dare maggiori risposte agli assistiti. Inoltre gestisce e raccoglie, i dati per creare report delle attività e i turni dei volontari sul gestionale GAIA.

➔ Gruppo di lavoro: **Sportello di Ascolto**

Questo gruppo, eventualmente coordinato da uno o più referenti, si occupa di garantire la prima accoglienza di eventuali casi segnalati dallo sportello sociale o da strutture in convenzione, attraverso il necessario supporto delle competenti figure professionali coinvolte nel progetto. Al fine di rendere immediato e funzionale il necessario intervento, sono conosciuti i nominativi con i recapiti telefonici degli esperti per materia.

L'attività, viene svolta anche all'esterno della sede del Comitato ed in collaborazione con le associazioni di volontariato del territorio nisseno, deve svolgersi attività di informazione e formazione dei volontari dello sportello, ma anche di sensibilizzare l'opinione pubblica con campagne mirate. Attività specifica è quella della presa in carico dei casi di donne a rischio o che abbiano subito violenza, preoccupandosi della loro incolumità trovando soluzioni idonee. Se necessario facendosi carico di eventuali spese e procurando alloggi idonei, collaborando anche con altre associazioni o enti. L'intervento di tutela viene seguito da personale qualificato e specializzato che in collaborazione con lo sportello sociale provvederà a tutte le necessità. Viene attuata una specifica procedura parallela di archiviazione dati che, non solo garantisce l'anonimato della vittima bisognosa ma, altresì, il necessario supporto economico pur in assenza dei requisiti base che generalmente vengono richiesti per ottenere assistenza dal comitato della Croce Rossa di Caltanissetta. I dati delle assistite sono tenuti in archivio separato, l'accesso è permesso al personale autorizzato dal presidente del comitato o eventualmente dal referente gruppo lavoro.

➔ Gruppo lavoro: **Segreteria di Sportello**

Compito di questo gruppo di lavoro, eventualmente coordinato da un referente, è quello di gestire tutte le necessità amministrative interne allo sportello sociale ed esterne con enti e istituzioni. Rappresenta il collante fra i gruppi di lavoro, intervenendo nella convocazione, organizzazione e gestione delle riunioni, predisponendo materiali, e spazi per gli incontri. Gestisce e raccoglie, i dati per creare report delle attività e i turni dei volontari sul gestionale GAIA. Con i referenti o con i gruppi di lavoro, gestisce corsi di formazione e di aggiornamento. Provvede alla gestione dei beni in uso allo sportello, dei software, dei materiali specifici all'attività e dello sportello. Provvede alla manutenzione degli strumenti affidati, garantisce la continuità del servizio di tutti i gruppi lavoro con interventi diretti,

contattando e provvedendo a reperire i volontari. Predisporre note e lettere da sottoporre al consiglio o alla presidenza, inerenti attività interne o esterne per eventuali campagne di sensibilizzazione o di raccolta. Realizza depliant per la promozione della rete dei servizi interni alla CRI o delle strutture territoriali pubbliche o private. Il personale partecipa alle riunioni, avendo cura di verbalizzare e verificare successivamente le decisioni che vengono prese in tali sedute. Sottopone all'attenzione del presidente o del Delegato eventuali mancanze o inadempienze. Ha cura dell'osservanza della normativa sulla privacy degli assistiti e degli stessi operatori.

➔ Gruppo lavoro: **Unità di Strada**

Compito di questo gruppo di lavoro, eventualmente coordinato da un referente, è quello di stabilire relazioni per aiutare le persone che vivono in condizioni di indigenza, e di mancanza di ricovero abitativo, dare risposte immediate ai bisogni primari: generi alimentari, coperte, bevande calde. Non solo con la somministrazione diretta, ma indirizzando i soggetti verso servizi territoriali: mense, dormitori, docce, ambulatori sanitari. Cercando sempre di individuare soluzioni adeguate più convenienti per sistemazioni più consone e per lunghi periodi, facilitando l'inclusione. Occorre pensare al gruppo dei volontari delle Unità di Strada come ad operatori che fanno da tramite con il sistema dei servizi sociali e sanitari.

La squadra sarà provvista di dotazioni sanitarie e possibilmente sanno presenti esperti sanitari, eventualmente medico e/o infermiere. Con lo psicologo (SeP) si effettueranno uscite, inoltre attività di debriefing e defusing. Il gruppo necessiterà di formazione specifica e di aggiornamenti periodici, rapportandosi oltre che con le figure dei responsabili, anche con gli altri gruppo di lavoro, segnalando eventuali interventi specifici e prodigandosi a trovare soluzioni per gli assistiti. Il gruppo relazionandosi con lo sportello di ascolto, si terrà aggiornato sulla rete dei servizi, così da potere dare risposte certe agli assistiti che chiederanno informazioni. Verrà dotato di semplici depliant multilingue che illustrano servizi di base. Se necessario accompagna i soggetti presso le strutture o provvede a reperire le risorse per risolvere eventuali richieste. Gli operatori faranno parte dell'Unità di Strada, dopo avere effettuato un colloquio per stabilire la disponibilità all'ascolto e alla relazione di aiuto. La squadra che opererà su strada si organizzerà secondo le indicazioni del "Regolamento delle attività senza fissa dimora" (O.P. n. 285 del 02/12/15) il diario di bordo, il percorso, il censimento permetteranno di stilare un report annuale. Le squadra è composta 4 volontari, tutti maggiorenni, possono essere ammessi minori previa autorizzazione dei genitori. Sono parte della composizione base della squadra: un autista, un responsabile di turno, un esperto sanitario, un operatore. Il responsabile di turno è individuato fra i componenti della squadra. I turni sono settimanali da svolgere in orario serale, compatibilmente con le necessità dell'utenza. La turnazione sarà fissa e non modificata, per dare continuità, regolarità del servizio e certezza della presenza. Il referente gestisce e raccoglie, i turni dei volontari sul gestionale GAIA. Il servizio sarà sospeso quando cesseranno le necessità e quando non sarà più disponibile il personale. Per l'approvvigionamento si potrà fruire dei beni del magazzino del comitato, secondo le disponibilità viveri AGEA, di eventuali collette alimentari, di prodotti per l'igiene, regalie di privati presenti nel magazzino.

Preliminarmente o durante l'effettuazione del percorso, la squadra potrà approvvigionarsi da rivenditori o produttori di prodotti da donare agli assistiti. Ad esempio panifici o rosticcerie, che sono impossibilitati a vendere la loro perché prossimi all'orario di chiusura. Il mezzo utilizzato è il camper ed eventualmente un'automobile in aggiunta od in sostituzione. In dotazione sarà lo zaino di primo soccorso, depliant illustrativi, materiali alimentari, abbigliamento, prodotti igienici, bibite calde. Importante la reportistica che il referente dovrà verificare alla fine di un turno, per informare, preparare il gruppo di volontari al turno successivo.

➔ Gruppo lavoro: **Doposcuola;**

Compito di questo gruppo di lavoro, eventualmente coordinato da un referente, consiste in una attività di assistenza allo studio ed allo svolgimento dei compiti, in un ambiente che offre la possibilità di aggregazioni positive, ai ragazzi frequentanti le scuole medie e elementari del quartiere San Domenico. Gli operatori forniscono assistenza allo studio, offrendo loro la possibilità di socializzazione ed aiutare a migliorare l'autonomia e l'autostima. I volontari debbono essere in grado di assistere fattivamente questa attività, fornendo al referente credenziali, che qualifichino il buon operato. L'attività viene svolta in orario pomeridiano presso i locali della parrocchia e segue il calendario scolastico, pertanto le vacanze determinano la sospensione del servizio.

➔ Gruppo di lavoro: **Psicosociale – SeP**

Compito di questo gruppo di lavoro, eventualmente coordinato da un referente, si occupa del benessere psicosociale dei vulnerabili. Il supporto è rivolto al singolo individuo, alle famiglie degli assistiti, ma anche ai volontari. Il SeP si indirizzerà alla tutela del benessere di ogni volontario, con attività di tutoraggio e di formazione, al fine di renderlo consapevole dei risvolti psicosociali delle varie attività. Gli psicologi collaborano con tutti i gruppi lavoro, seguendo i casi di assistiti presso lo sportello sociale e di ascolto, effettuano visite domiciliari e seguono da vicino casi particolari, suggerendo interventi specifici di tipo medico, economico. Si consultano con i referenti, con i delegati, per proporre strategie di intervento per i singoli casi. Relazionano e compilano report al fine di seguire nel tempo l'evolversi dei casi. Utilizzano gli spazi dello sportello e le aule formazione per le attività rivolte ai volontari. Partecipano alle attività direttamente in campo, per avere contatto sia con gli assistiti che con i volontari in servizio. Organizzano incontri con i singoli volontari o per gruppi lavoro, per attività di debriefing e defusing.

➔ Gruppo di Lavoro: **Collaborazioni Esterne**

Occasionalmente vengono assegnati o messi a disposizione, di questo comitato, da parte di enti o strutture pubbliche, dei cittadini che devono svolgere servizi sociali per la comunità o compiere tirocini. Pertanto l'Ufficio Esecuzioni Penali (U.E.PE), le scuole pubbliche con i progetti di Alternanza scuola lavoro, forniscono personale, che questo comitato può utilizzare per effettuare servizi. Per ogni tipologia di gruppo esterno, viene nominato un referente di progetto, che segue lo svolgersi e il compimento delle misure educative, tiene registri e controllando la situazione delle presenze, si rapporta con l'ente di provenienza. Gli operatori esterni vengono assegnati alle attività di questo sportello, previo colloquio, che stabilirà quali siano le attitudini e le disponibilità a compiere un certo tipo di servizio, sempre e comunque nella salvaguardia e tutela della privacy. Individuato il servizio più consono da far svolgere, si verrà assegnati al referente del gruppo lavoro che diventare il tutor, che istruirà e seguirà questo personale esterno, solo per le attività proprie del servizio da svolgere. Eventuali assenze o giustificazioni vengono gestite dal referente di progetto. Per il periodo in cui verrà impiegato tale personale, verranno applicate le stesse regole comportamentali e deontologiche di questa associazione, se compatibili.

Art. 12 **Interventi economici**

Entro il mese di maggio di ogni anno il responsabile dello Sportello Sociale, nonché i delegati/responsabili dei gruppi periferici, comunicano per iscritto con allegata relazione, la previsione di spesa per l'esercizio finanziario successivo al Presidente del Comitato di appartenenza, che, se opportunamente corredata dalle relative partite compensative in entrata, la inserisce nel bilancio di previsione dell'esercizio finanziario successivo, nei limiti delle disponibilità di bilancio previste a coperture delle spese, fatto salva l'azione dell'assemblea dei soci, del consiglio direttivo e dell'organo di vigilanza e controllo.

I buoni, rilasciati dal Comitato o dalle sedi periferiche, sono da intendersi mere elargizioni liberali e devono specificare l'uso per cui vengono rilasciati (es. acquisto beni alimentari, acquisto farmaci, contributi, etc), in particolare se si tratta di farmaci bisognerà allegare la prescrizione medica.

Di norma il Comitato di Caltanissetta ODV provvede al soddisfo delle necessità per il tramite di accordi diretti, direttamente con i fornitori, attraverso convenzioni quadro ed incarichi di fornitura diretti.

Solo in casi eccezionali i buoni potranno essere intestati ai rispettivi destinatari quali utenti del servizio.

E' altresì prevista la modalità di rilascio buoni elettronici da parte degli esercizi commerciali autorizzati.

Gli interventi possono essere effettuati altresì per il tramite di assegno bancario e/o circolare emesso a favore di un soggetto del nucleo familiare, a firma del Presidente del Comitato o dal delegato che abbi registrato la propria firma in banca, con i relativi poteri di spesa.

Art. 13

Assistenza economica Straordinaria

L'assistenza economica straordinaria, è un intervento "Una Tantum" rivolto a nuclei familiari o a persone sole che si trovino a dover fronteggiare un'improvvisa situazione di disagio economico derivante da avvenimenti, che mettono in crisi la capacità di reddito ed il ménage familiare, quali a solo titolo esemplificativo:

- ➔ Inserimenti scolastici e/o lavorativi e/o professionali;
- ➔ Decesso, abbandono o carcerazione di un congiunto convivente,
- ➔ Acquisto apparecchiature e combustibile per riscaldamento;
- ➔ Riparazione abitazione;
- ➔ Acquisto elettrodomestici essenziali;
- ➔ Acquisto biancheria e vestiario;
- ➔ Acquisto alimenti specializzati non altrimenti forniti.

La richiesta dell'intervento, debitamente e dettagliatamente documentata dall'interessato, sarà valutata dal personale specializzato dello Sportello Sociale che esprimerà il parere in ordine all'erogazione del contributo, dopo aver accertato, in base al rapporto reddito-consumi, stato di famiglia e condizione sociale e sanitaria, la situazione complessiva del richiedente, su apposito modello "A" e successivamente verificata con apposita visita domiciliare da parte di questa CRI o di Enti ed Associazioni convenzionate, da svolgersi entro dieci giorni dalla presentazione dell'istanza;

In luogo della visita domiciliare effettuata dal personale CRI, è ammissibile, e valida agli stessi fini, la visita domiciliare/relazione redatta e sottoscritta dai Servizi Sociali di un ente pubblico e/o ente locale o associazione convenzionata che sia dotata di un proprio servizio sociale con la presenza di almeno una assistente sociale nello staff.

Art. 14

Impiego dei mezzi informatici

Lo Sportello Sociale del Comitato di appartenenza per snellire le attività sarà dotato di apposito personal computer nel quale dovranno essere caricate su apposito database tutte le pratiche riguardanti la richiesta di contributi da elargire in qualunque forma (emissione buoni spesa, consegna viveri, etc).

Dovranno essere altresì immagazzinati tutti dati necessari ad individuare il nucleo familiare, la situazione verificata, la situazione dichiarata, l'esito del censimento e qualunque altra informazione utile alla definizione della pratica. Il caricamento e gestione dei dati dovrà avvenire nel massimo rispetto della vigente normativa sul Trattamento dei Dati Personali ai sensi del D.lgs 196/03 e s.m.i.;

Tutte le pratiche di assistenza presentate alla data di approvazione del presente manuale dovranno, essere inserite nel sistema "Micla Assicarite" entro centottanta giorni, fermo restando il caricamento a sistema delle richieste correnti. Tale sistema potrà essere incrementato dal Sistema Informatico Sivoucher che è in fase di implementazione con i comuni del Distretto Socio Sanitario;

Art. 15

Nomina del Responsabile al Trattamento dei Dati Personali

A tal fine è individuato quale responsabile al trattamento dei dati personali per le attività socio assistenziali del Comitato di Caltanissetta ODV il Responsabile dello Sportello Sociale nominato con Provvedimento del Presidente. Tutti gli operatori, che a qualunque titolo, intervengono all'interno dello sportello, devono essere autorizzati con provvedimento del Presidente del Comitato, ed individuati come operatori con autorizzazione al trattamento dei dati personali. I fascicoli personali dei nuclei familiari assistiti devono essere custoditi dentro un armadio chiuso. I dati riportati in formato elettronico devono essere protetti da password.

Art. 16

Modalità operative dell'assistenza

Tutti i volontari si adopereranno, ognuno per propria competenza, per prestare un servizio di assistenza più incisivo e razionale possibile. L'aspetto burocratico ed organizzativo del servizio sarà effettuato ad oneri e cura del comitato, che si occuperà di fornire generi alimentari AGEA in deposito nei magazzini del Comitato;

Al fine di non creare inutili duplicazioni di intervento assistenziale, i volontari offriranno le loro disponibilità secondo le loro possibilità e con le seguenti attribuzioni:

- ➔ I volontari forniranno aiuto per le raccolte alimentari ad integrazione di quelli AGEA quale latte per neonati, lattanti e bambini, prodotti igienico-sanitari per la persona e per la casa, vestiario vario, medicinali indispensabili e sussidi economici, nei rispetto dei limiti stabiliti dal presente protocollo operativo;
- ➔ I volontari parteciperanno in supporto al Comitato alle attività di raccolta e distribuzione viveri, vestiario, mobilia, etc, attività di censimento della popolazione richiedente, caricamento e predisposizione delle pratiche, aspetti burocratici in genere;
- ➔ Le infermiere volontarie presteranno, ove ne sia stata accertata assoluta necessità, assistenza infermieristica;
- ➔ Il personale medico fornirà consulenza gratuita ai nuclei familiari interessati ed al personale volontario, potrà certificare le necessità terapeutiche. L'eventuale acquisto di farmaci spesa presso farmacie convenzionate ed altro materiale dovrà essere

- autorizzato dal presidente del Comitato ed eventualmente dal Responsabile del Servizio Sociale - Delegato Area Inclusione Sociale intervenuto in eventuale delega;
- ➔ Il Presidente del Comitato può occasionalmente per motivi validi, chiedere al Responsabile del Servizio Sociale, - Delegato di Area Inclusione Sociale, individuato dal Presidente del Comitato con propria ordinanza, la sottoscrizione di buoni spesa, impegni di spesa, emissione di buoni economici a favore dei richiedenti che devono essere precedentemente censiti con esito positivo.

Art. 17

Gestione del fascicolo personale

Il fascicolo personale di ogni nucleo familiare va inizialmente costituito e successivamente integrato ogni anno. Il fascicolo è unico ed a nome del capo famiglia. Ogni fascicolo, anche se già archiviato, deve essere caricato sul programma "Micla Assicarte" che nel 2019 diventa "Programma Unico per la Gestione" degli Assistiti e del Magazzino Viveri. Tale programma potrà essere integrato dal sistema Sivoucher in fase di implementazione con i comuni del Distretto Socio Sanitario D8;

Art. 18

Criteri speciali per l'ammissione ai benefici economici ed assistenziali

Sono, altresì, ritenute assistibili per l'ammissione ai benefici economici ed assistenziali una categoria protetta di donne che, per particolari esigenze sociali, familiari e conseguentemente economiche, non possono essere più ritenute autosufficienti e versano in una situazione di grave crisi economica.

Sul punto si precisa che, le domande intese ad ottenere assistenza di questa categoria di donne, non devono essere presentate, come avviene nella regolarità, secondo l'allegato Mod. "A" complete di documentazione idonea a rappresentare la situazione di bisogno.

La documentazione inerente questa categoria, difatti, per ragioni di alta sicurezza, rimarrà unicamente al referente di tale area, se nominato, o al Presidente del Comitato. Un modello o una lettera di richiesta, a firma del soggetto responsabile, sostituirà il Mod. "A", pertanto in forma assolutamente anonima, sarà fornita l'assistenza dovuta. A disposizione dello sportello sociale, rimarrà disponibile solamente la richiesta, che sarà inserita nel bilancio di previsione dell'esercizio finanziario per l'anno successivo. I fascicoli personali di tali categorie di assistite saranno custodite dal referente di tale gruppo di lavoro, se nominato, e di volta in volta ritirate o riconsegnate con formale atto. Nella mancanza di un referente di area sarà il Presidente del Comitato a garantire la tutela e la custodia di tale documentazione.

Art. 19

Orari di attività

Il Presidente, con proprio provvedimento, stabilisce gli orari di apertura dello sportello sociale e di ascolto, del magazzino viveri, del magazzino vestiario, delle attività di Unità di Strada. Di norma lo sportello dovrà essere aperto al pubblico almeno tre giorni a settimana, il magazzino due volte a settimana, cercando sempre di alternare le attività in ante-meridiane e post-meridiane, al fine di agevolare l'attività del personale volontario;

Art. 20

Generi alimentari e vestiario da distribuire

In ottemperanza alle vigenti disposizioni, le distribuzioni di generi AGEA devono essere annotate negli appositi registri, entro otto giorni dalla distribuzione. Entro fine giornata è indispensabile effettuare lo scarico esclusivamente sulla modulistica AGEA sia per le distribuzioni ordinarie, che per le distribuzioni effettuate per mense, unità di strada, campi di accoglienza e di esercitazione. I generi alimentari provenienti da raccolte o da eccedenze alimentari non hanno necessità di bolla di scarico. Il vestiario ed i generi alimentari raccolti, provenienti da libere elargizioni, necessitano di catalogazione ai soli fini statistici. Le bolle di scarico devono essere effettuate obbligatoriamente per generi alimentari e beni/vestiario provenienti da sequestri effettuati dall'autorità giudiziaria o da esercizi commerciali per finalità fiscali.

Art. 21

Norma di rinvio

Per quanto non previsto dal presente protocollo operativo si fa riferimento allo Statuto della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta ODV, al Regolamento di Contabilità ed Amministrazione della Croce Rossa Italiana, ed alle disposizioni regolamentarie e di legge applicabili in materia;

Art. 22

Pubblicità

Il presente protocollo operativo è pubblicato sul sito istituzionale della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta ODV, nelle bacheche delle sedi CRI periferiche. Inoltre dovrà essere ben visibile ed a disposizione degli utenti dello Sportello Sociale. La delibera di approvazione ed ogni variazione dello stesso dovrà essere trasmessa a tutti gli enti pubblici e privati che operano in regime di collaborazione, sia tacita che espressa, con la Croce Rossa Italiana nell'ambito delle attività afferenti lo Sportello Sociale;

Art. 23

Entrata in vigore e modifiche

Il presente protocollo operativo entra in vigore nei termini stabiliti dalla delibera di approvazione del Consiglio Direttivo del Comitato di Caltanissetta ODV; Eventuali modifiche



saranno deliberate dal consiglio direttivo del comitato, fermo restando i provvedimenti di competenza del Presidente previste dal protocollo stesso, nonché dagli atti urgenti emanati dal Presidente in caso di necessità.

Dall'entrata in vigore del presente protocollo è confermata l'abrogazione dell'Ordinanza Presidenziale n° 104 del 13 Giugno 2013, nonché della delibera di consiglio direttivo n° 33 del 26.07.2018;



RUBRICA		
SERVIZI SOCIALI COMUNE		
ASS. SOCIALI COMUNE CALTANISSETTA	Giammusso Maria Pia	Tel. 0934-74780
	D'Antona Concetta	Tel . 0934-74738
	Mancuso Carmela	Tel. 0394-74734
	Blandino Lina	Tel. 0934-74741
	Caruso Licata	Tel. 0934-74743
CARITAS	(medico infermieristico-legale-microcredito) sede in via Acquaviva,7	Tel. 0934-547189
CHIESA S. ALBERTO MAGNO	S. Cataldo - Padre Angelo Spilla (medico- infermieristico)	Tel. 0934-571476
REGINA PACIS S. CATALDO		Tel . 0934-515201
MENSA S.PIO X	Rivolgersi a Padre Alessandro Per Informazioni richieste di lavoro	Tel. 0934-21013
MEDICINA SOCIALE POLIAMBULATORIO	Via Malta - Odontoiatria Dott. Palminteri riceve martedì- giovedì 8-13	Tel. 0934-597317
UNIONE CIECHI		
FARMACIA SOCIALE	(in tutte le farmacie)	
ASSOCIAZIONE SOCIALE	PROGETTO LUNA	Tel. 0934-559686
	A.LI.DA (prevenzione oncologica) servizio macchina	Cell 331-7281808
CASA ROSETTA	Neurofisiopatologia, disabilità e riabilitazione, recupero tossicodipendenti, assistenza donne violate, recupero di dipendenze da alcol, gioco d'azzardo, droga, tutela minori in affidamento, adozioni, assistenza ai malati territoriali.	Tel. 0934-508313
CASA DI JOSE'	Comunità residenziale per i giovani e adulti, disabili Via Xiboli,10	Tel. 0934-591313
ASSOCIAZIONI		
S .AGATA	minori fino a 10 anni	Tel. 0934-21949 / 3394433377
ACAT	Associazioni club alcolisti territoriali	Cell. 3288925065



CIRSME	Dispersione scolastica	Cell. 3286741090
CENTRO AIUTA ALLA VITA	Via Gorizia 55	Tel 0934-592173
MAMME IN RETE	S. LUCA	Cell. 324-9961568
CASA DEL SORRISO		Tel. 0934-565028
GRUPPO VICENZIANE		Tel. 0934-21066
CASA VERONICA	S.CROCE (mensa + dormitorio)	Tel. 0934-211620/ 328-9335986
SERVIZIO DI PSICOLOGIA - LILT	Segreteria-Viale della Regione,30	Cell. 392-1689562
SERVIZIO PISCO-ONCOLOGIA -LILT	Segreteria-Viale della Regione,30	Cell. 392-1689562
CENTRO DIURNO ALZHEIMER	Viale Luigi Monaco, 109	Tel 0934-510346
CENTRO DIURNO ANZIANI	Dopo i 55 anni per le donne , 60 per gli uomini	Tel.0934-74733
CENTRO SALUTE MENTALE		Tel. 0934-506781
COOPERATIVA CITTA' DEL SOLE	Servizio assistenza anziani	Tel. 0934-552537
UFFICIO DI COLLOCAMENTO BADANTI	Via Cavour_ Ref Sabrina Lo Giudice	Cell. 389-1891763
ASSISTENZA LEGALE		
PROGETTO VIOLENZA SULLE DONNE		
PATRONATO	Pratiche di pensione, ciechi civili e sordomuti, invalidità civile, indennità di accompagnamento, richiesta-variazione-sistemazione estratti contributivi INPS, trattamenti di disoccupazione, pensioni di reversibilità, calcoli pensione, aggiornamento permesso di soggiorno, asilo politico rinnovo, carta di soggiorno per stranieri, duplicato della carta e del permesso di soggiorno, ecc. ecc.	Tel 0934 591640
CAF	Centro Assistenza Fiscale Assistenza ed elaborazione modello 730 e Unico. IMU - TASI - ISE/ISEE - Modello RED (comunicazione dati reddituali dei pensionati all'INPS). Pratiche di successione e voltura. Contratti di locazione - Bonus ENERGIA - Bonus GAS - aiuto compilazione REI (compilazione modulistica da trasmettere al	Tel 0934 591640

Croce Rossa Italiana
Comitato di Caltanissetta OdV



Croce Rossa Italiana
Comitato di Caltanissetta
Organizzazione di Volontariato

	Comune)	
--	---------	--