



COMUNE DI PARMA

**NORME PROCEDIMENTALI E ORGANIZZATIVE RELATIVE AL
“RILASCIO BUONO DI SERVIZIO PER L’ACCESSO AI SERVIZI DI TELEASSISTENZA ‘A
CASA MIA ’
di cui al Regolamento approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n°129/31 del
28/12/2010**

ALLEGATO ALLA DELIBERA
DI GIUNTA COMUNALE N 208 DEL 10/03/2011

PREMESSA

Il presente procedimento ha per oggetto le norme procedurali ed organizzative che disciplinano le modalità di rilascio delle agevolazioni economiche per l'accesso al servizio di teleassistenza "A casa mia" sotto forma di buoni di servizio, come previsto dal regolamento di "accesso al servizio A Casa Mia", approvato con atto di Consiglio Comunale n.129 del 28.12.2010.

TIPOLOGIE

Il procedimento si articola nelle seguenti tipologie:

- Richiesta di buono di servizio per l'accesso ai servizi di teleassistenza "A casa mia" a canone agevolato
- Attivazione del servizio di teleassistenza "A casa mia"
- Attivazione del servizio di teleassistenza tramite PAI (piano individuale assistenziale)
- Sospensione del servizio di teleassistenza "A casa mia"
- Disdetta o cessazione dei servizi di teleassistenza "A casa mia"

ITER PROCEDIMENTO

- **RICHIESTA DI BUONO DI SERVIZIO PER L'ACCESSO AI SERVIZI DI TELEASSISTENZA "A CASA MIA" A CANONE AGEVOLATO**

FASI

Il buono di servizio può essere richiesto a favore di un cittadino in possesso dei requisiti dal Regolamento vigente:

- a) **Residenza** nel Comune di Parma
 - b) Età uguale o superiore a **sessantacinque anni** oppure con **invalidità al 100%**
 - c) Possesso di attestazione **ISEE** (indicatore della situazione economica equivalente) **non superiore a 15.000,00** comprovante la condizione economica del nucleo familiare come previsto dalla vigente normativa. Fanno parte del nucleo familiare i soggetti componenti la famiglia anagrafica ai sensi dell'Art.4 del DPR del 30 maggio 1989 e successive modifiche e integrazioni.
1. **Ingressamento della domanda:** a sportello. L'istanza può essere presentata anche da persona diversa dal beneficiario, vale a dire da un familiare, dall'amministratore di sostegno o da altra persona purché delegata in forma scritta
 2. **Verifica completezza pratica:** a sportello. Se la pratica non è completa di tutti gli elementi obbligatori, o il beneficiario non possiede i requisiti richiesti, si considera irricevibile.
 3. **Rilascio del buono di servizio:** a sportello. Verificata la completezza della pratica e il possesso dei requisiti, è rilasciato un buono di servizio che prevede un contributo comunale che il Regolamento vigente quantifica in:
 - a) **80 % del canone mensile per ISEE compreso tra € 0,00 e € 7.000,00**
 - b) **50% del canone mensile per ISEE da € 7.000,01 a € 12.000,00**
 - c) **30% del canone mensile per ISEE da € 12.000,01 a € 15.000,00**

Il buono è rilasciato immediatamente a sportello sino ad esaurimento del budget disponibile.

Il buono ha validità massima 12 mesi.

Quando si verifica l'esaurimento del budget, la domanda viene posta in lista d'attesa e al cittadino è rilasciata una semplice ricevuta.

Appena vi sarà disponibilità sufficiente a coprire l'intero importo previsto per il contributo comunale, il richiedente sarà contattato dal gestore e potrà attivare il servizio usufruendo dell'agevolazione economica.

4. Istruttoria di back office:

Entro 15 giorni dal rilascio del buono di servizio verranno svolti dei controlli sulle dichiarazioni rese e qualora il dichiarante avesse ottenuto tale beneficio sulla base di dichiarazioni non veritiere, decadrà dal godimento dello stesso (art. 75 del D.P.R. 445/2000). In tal caso l'ufficio competente avvierà un procedimento di annullamento del beneficio concesso, in merito al quale avviserà il beneficiario interessato con apposita comunicazione valida ai sensi dell'art. 7 della legge 241/90 (avvio di procedimento). All'interessato verrà concesso un periodo pari a 10 giorni dal recapito di tale comunicazione per presentare eventuali osservazioni avverso le motivazioni dell'annullamento.

Qualora, entro 10 giorni dalla ricezione della predetta comunicazione, non pervengano osservazioni o nel caso di mancato accoglimento delle stesse, viene emesso il provvedimento di decadenza del beneficio economico e di recupero delle somme corrisposte.

TEMPI

Ingressamento a Sportello: verifica della completezza dell'istanza di agevolazione economica, pena l'irricevibilità della stessa.

Rilascio del buono di servizio: immediato a sportello qualora la pratica sia completa di tutti gli elementi obbligatori e qualora ci sia capienza del fondo.

Attivazione del servizio: l'utente deve richiedere l'attivazione del servizio entro 30 giorni dal rilascio del buono di servizio, trascorsi i quali il buono cessa di avere validità. L'attivazione si effettua con chiamata al numero verde del gestore.

Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda: conclusione dell'istruttoria documentale con eventuale comunicazione all'interessato dei motivi ostativi all'accoglimento della domanda e conseguente decadenza del beneficio.

Durata dell'agevolazione: 12 mesi massimo dall'attivazione del servizio

• ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI TELEASSISTENZA “A CASA MIA”

FASI

Una volta ritirato il buono di servizio, il richiedente deve attivare il servizio di teleassistenza “A casa mia”

1. Ingressamento della domanda: tramite telefonata al Numero Verde del gestore

2. Registrazione della data di attivazione: il gestore provvede a registrare la data di attivazione sul sistema informatico del Comune.

TEMPI

Entro 30 giorni dal rilascio del buono di servizio: la richiesta di attivazione deve essere effettuata, dal cittadino, entro 30 giorni dal rilascio del buono. Scaduti i 30 giorni il buono è annullato.

Entro 10 gg. dalla richiesta di attivazione: il gestore si reca presso l'abitazione del beneficiario in una data e ora concordata entro 10 giorni dalla richiesta telefonica del cittadino

- **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI TELEASSISTENZA “A CASA MIA” TRAMITE PAI (PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO)**

FASI

Rilevato il bisogno e definito il Progetto Assistenziale Individualizzato, in accordo con il cittadino interessato, l'Assistente Sociale Responsabile del Caso attiva il servizio alle medesime condizioni previste dal Regolamento.

Nei limiti delle risorse disponibili, in presenza di problematiche socio-economiche nell'ambito del nucleo familiare debitamente documentate e comprovate da relazioni sociali dettagliate, possono essere valutati casi eccezionali nei quali la partecipazione al pagamento del canone mensile è superiore a quella determinata da regolamento in base alle fasce ISEE.

L'agevolazione viene rilasciata a favore di persone anziane, adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche, e disabili e prevede:

- a) Riduzione della compartecipazione al costo del servizio
- b) Gratuità del Servizio

TEMPI

entro 10 gg dalla definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato, in cui viene indicata la necessità di attivazione del servizio, previo accordo con il beneficiario.

- **SOSPENSIONE DEI SERVIZI DI TELEASSISTENZA “A CASA MIA”**

FASI

L'utente in caso di ricovero ospedaliero o allontanamento dal domicilio, può richiedere una sospensione temporanea del servizio per un periodo massimo di tre mesi.

1. **Richiesta di sospensione del Servizio:** l'utente sospende il servizio tramite telefonata al Numero Verde del gestore e ufficializza in forma scritta
2. **Ingressamento della domanda:** il gestore acquisisce la domanda di sospensione attraverso la telefonata al Numero Verde deve far seguito comunicazione in forma scritta
3. **Registrazione della data di sospensione:** il gestore provvede a registrare la data di sospensione sul sistema informatico del Comune
4. **Richiesta di riattivazione del servizio,** tramite telefonata dell'utente al numero verde
5. **Registrazione della data di riattivazione:** il gestore provvede a registrare la data di riattivazione sul sistema informatico del Comune.

TEMPI

Entro 10 giorni dalla richiesta di sospensione : nel periodo di sospensione il canone non è dovuto

- **DISDETTA O CESSAZIONE DEI SERVIZI DI TELEASSISTENZA “A CASA MIA”**

FASI

L'utente trascorsi tre mesi dalla data di attivazione del servizio può in qualunque momento dare disdetta dello stesso.

- 1. Richiesta di cessazione del Servizio:** tramite telefonata al Numero Verde del gestore
- 2. Ingressamento della domanda:** successivamente alla telefonata al Numero Verde del gestore la domanda di cessazione deve essere ufficializzata in forma scritta e consegnata allo sportello del gestore o spedita con raccomandata A.R..
- 3. Registrazione della data di cessazione:** il gestore provvede a registrare la data di cessazione sul sistema informatico del Comune.

TEMPI

Ritiro delle apparecchiature installate presso l'abitazione entro 10 giorni dalla richiesta di disdetta o cessazione,
Dal momento della disattivazione il canone non sarà più corrisposto.

CONTROLLI – PARERI/VERIFICHE

MODALITÀ

I controlli circa la completezza della documentazione allegata alla domanda per l'assegnazione dei buoni di servizio per servizio di teleassistenza sarà operata immediatamente a sportello, al momento della presentazione della stessa.

L'istruttoria documentale, comprendente la verifica sostanziale della documentazione la sussistenza dei requisiti, modalità, condizioni legittimanti e requisiti di legge, viene operata dalla struttura responsabile del procedimento, secondo le modalità specificate all'Art.27 del Regolamento di accesso al Servizio “A Casa mia” approvato con delibera di consiglio Comunale n.129/31 del 28.12.2010 .

Le ipotesi di interruzione/sospensione del Voucher assegnato, saranno disciplinate con le procedure di cui alla Legge n. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni.

TEMPISTICA

I controlli saranno effettuati entro i termini specificati al precedente punto 2 per ogni singola tipologia. I controlli sulla sussistenza/permanenza dei presupposti, modalità, condizioni legittimanti e requisiti di legge, potranno essere effettuati in qualsiasi momento.

FREQUENZA

Il controllo di merito dei contenuti e dei relativi allegati, delle comunicazioni e delle autocertificazioni allegate alla domanda di ammissione al beneficio presentata a corredo della dichiarazione stessa, viene effettuato su un campione individuato ai sensi della normativa vigente e delle eventuali disposizioni regolamentari in materia adottate dal Comune di Parma e in ogni caso in cui sussistano ragionevoli dubbi sul contenuto delle istanze, delle dichiarazioni/segnalazioni/comunicazioni e della documentazione.

SCHEMA RIASSUNTIVO DELLE FASI E DEI TEMPI PROCEDIMENTALI

(uno schema per ogni singola tipologia)

NOME DEL PROCEDIMENTO	
Richiesta di buono di servizio per l'accesso ai servizi di teleassistenza "A casa mia" a canone agevolato	
FASI	TEMPI
Ingressamento della domanda:	
Controlli sulla completezza della domanda	Immediatamente a sportello
Rilascio del buono di servizio:	Immediatamente a sportello
Conclusione dell'istruttoria documentale con eventuale comunicazione all'interessato dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza, con interruzione dei termini procedurali.	Entro 15 gg. dalla presentazione della domanda e dal rilascio del buono di servizio

NOME DEL PROCEDIMENTO	
Attivazione del Servizio di Teleassistenza	
FASI	TEMPI
Attivazione del Servizio di Teleassistenza	Entro 30 giorni dal rilascio del buono di servizio, pena la decadenza
Registrazione della data di attivazione da parte del Gestore	Contestualmente all' attivazione
Installazione dei dispositivi presso l'abitazione dell'utente	Entro 10 gg. dalla richiesta di attivazione

NOME DEL PROCEDIMENTO	
Attivazione del Servizio di Teleassistenza tramite PAI	
FASI	TEMPI
Attivazione del Servizio di Teleassistenza	entro 10 gg dalla definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato, in cui viene individuata la necessità di attivazione del servizio

NOME DEL PROCEDIMENTO	
Sospensione del Servizio di Teleassistenza	
FASI	TEMPI
Richiesta di sospensione del servizio tramite numero verde, ufficializzata in forma scritta.	Entro 10 gg dalla richiesta
Registrazione della data di sospensione da parte del Gestore	Contestualmente alla richiesta
Registrazione della data di riattivazione da parte del Gestore	Contestualmente alla richiesta

NOME DEL PROCEDIMENTO	
Disdetta del Servizio di Teleassisetnza	
FASI	TEMPI
Richiesta di disdetta del Servizio tramite numero verde e ufficializzata in forma scritta	Entro 10 gg dalla richiesta
Registrazione della data di disdetta , da parte del Gestore	Contestualmente alla richiesta