m_lps.41.REGISTRO UFFICIALE.U.0002470.27-03-2020

MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI

Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale

A: Responsabili degli Uffici di Piano e alle Direzioni competenti in materia di servizi sociali dei Comuni

Uffici competenti in materia di Reddito di Cittadinanza degli Ambiti territoriali;

Uffici competenti in materia di Reddito di Cittadinanza dei Comuni, per il tramite dei relativi Ambiti di appartenenza;

ANCI - Dipartimento Welfare

Coordinamento tecnico Commissione Politiche sociali della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome

E, p. c.: Protezione civile

ANPAL

***Circolare n. 1/2020*** ***27 marzo 2020***

**Oggetto:** Sistema dei Servizi Sociali – Emergenza Coronavirus

## Sommario

1. Premessa ..... 1
2. Sospensione dei termini per la convocazione dei beneficiari del reddito di cittadinanza e per la sottoscrizione del patto per l'inclusione sociale e del patto per il lavoro ..... 3
3. Continuità dei servizi ..... 3
4. Evidenziazione di ambiti di attività particolarmente critici ..... 5
5. Operatori sociali ..... 7
6. Risorse ..... 7

## 1. Premessa

- Considerata la situazione di emergenza sul territorio nazionale relativa al rischio di diffondersi del virus COVID-19, decretata per la durata di 6 mesi con la delibera del Consiglio dei

Ministri del 31 gennaio 2020, il Governo, in particolare con i Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 8 marzo, 9 marzo, 11 marzo, 22 marzo u.s. e con i Decreti Legge 17 marzo 2020 n. 18 e 25 marzo 2020 n. 19, ha adottato misure volte a contrastare la diffusione del virus che prevedono, fra l'altro, anche la limitazione degli spostamenti non strettamente necessari delle persone.

- Tali decreti, peraltro, confermano la necessità di assicurare l'operatività delle amministrazioni e dei servizi pubblici, pur opportunamente rimodulati ed assicurati mediante il ricorso generalizzato, in tutti i casi dove sia possibile, a modalità di lavoro agile, come pure ribadito dalla Direttiva n. 2/2020 del Ministro per la pubblica amministrazione.
- Invero, nell'attuale situazione di emergenza è fondamentale che il Sistema dei Servizi Sociali continui a garantire, ed anzi rafforzi, i servizi che possono contribuire alla migliore applicazione delle direttive del Governo e a mantenere la massima coesione sociale di fronte alla sfida dell'emergenza. È un ruolo che il Sistema dei Servizi Sociali deve svolgere nei confronti di ogni membro della collettività, con particolari attenzioni verso coloro che si trovano, o si vengono a trovare a causa dell'emergenza, in condizione di fragilità, anche in relazione alla necessità di garanzia dei Livelli essenziali delle prestazioni sociali di cui all'articolo 22 della legge n. 328/2000.
- È fondamentale che ciascun Ente, ciascuna struttura e ciascun operatore siano consci del ruolo che i servizi sociali sono chiamati ad assicurare nell'attuale contesto e ridefiniscano ed adattino nel modo migliore i servizi e le prestazioni lavorative per garantire una risposta di elevata qualità e al tempo stesso rigorosa nell'assicurare il rispetto delle norme precauzionali che il Governo ha dovuto assumere. Gli sforzi dovranno concentrarsi sulle attività che, nell'attuale momento, rivestono carattere di priorità e privilegiare, ove possibile, modalità di lavoro agile.
- Alcune Regioni stanno emanando specifiche direttive con riferimento ai rispettivi Sistemi dei Servizi Sociali Regionali, raccordandosi con le Unità di Crisi attivate a livello regionale. Le prerogative regionali individuano, in tal senso, una sede cruciale di collegamento della gestione sanitaria e sociale dell'emergenza e di risposta alle difficoltà di Comuni e Ambiti. A livello territoriale è auspicabile che i servizi sociali comunali e di ambito operino anche in chiave di coordinamento di tutte le realtà che operano nel sociale, opportunamente raccordandosi, a tal fine, anche con i Centri Operativi Comunali COC, ove attivati dai Sindaci.
- Ciò premesso, sulla base anche delle segnalazioni ricevute, dopo consultazione col Coordinamento Tecnico delle Regioni e delle P.A. e col Dipartimento Welfare dell'ANCI, si offrono alcune indicazioni, pur senza pretesa di esaustività, riservandosi successive iniziative.

## 2. Sospensione dei termini per la convocazione dei beneficiari del reddito di cittadinanza e per la sottoscrizione del patto per l'inclusione sociale e del patto per il lavoro

- L'articolo 40 del decreto legge n. 18 de1 17 marzo 2020, anche ai fini di limitare gli spostamenti delle persone fisiche ai casi strettamente necessari, ha disposto la sospensione per due mesi dall'entrata in vigore dello stesso decreto delle condizionalità previste per i beneficiari del reddito di cittadinanza e per i percettori di NASPI e DISCOLL e dei relativi termini, senza nocumento per l'erogazione del beneficio.
- Fra i termini sospesi, si segnalano, in particolare, quelli relativi alla presa in carico diretta dei beneficiari del reddito di cittadinanza previsti dal decreto legge 28 gennaio 2019, n. 4 per la convocazione dei beneficiari del reddito di cittadinanza da parte dei centri per l'impiego ovvero dei servizi competenti per il contrasto alla povertà dei Comuni, ai fini della sottoscrizione dei patti per il lavoro e dei patti per l'inclusione sociale.
- Poiché risultano sospese tutte le condizionalità, anche l'attivazione e l'obbligo di partecipare a Progetti Utili alla collettività (PUC) risultano sospesi per lo stesso periodo.
- Fermo restando il prioritario rispetto delle misure emergenziali, si rimette all'autonomia organizzativa degli enti territoriali la facoltà di assicurare continuità alle attività rivolte ai nuclei beneficiari del reddito di cittadinanza, con particolare riferimento a quelle già avviate in considerazione dei bisogni emersi e dei percorsi già concordati, nonché di attivare particolari sostegni che si rendessero necessari alla luce di specifici bisogni che potrebbero emergere nell'attuale situazione, nell'interesse generale all'attuazione dei livelli essenziali delle prestazioni del reddito di cittadinanza. Resta fermo che, per il periodo di sospensione degli obblighi, la partecipazione delle famiglie ad eventuali attività precedentemente concordate, attuabili nel rispetto delle condizioni di sicurezza, potrà avvenire solo su base volontaria. Anche l'eventuale svolgimento con strumenti di comunicazione a distanza della valutazione multidimensionale, finalizzata ad identificare i bisogni del nucleo familiare, ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo n. 147 del 2017, nonché la definizione dei patti per l'inclusione, potranno avere luogo solo con l'accordo del nucleo beneficiario, rimandando alla conclusione del periodo di sospensione la formale sottoscrizione degli stessi.

## 3. Continuità dei servizi

- **A livello generale**, si segnala che non è prevista la sospensione delle attività dei servizi sociali, che anzi, come detto, possono rivestire nell'attuale contesto un ruolo cruciale. Tuttavia, i servizi non essenziali devono essere rimodulati, concentrando le risorse disponibili sugli ambiti cruciali nell'attuale momento, secondo opportune modalità operative. In ogni caso deve essere assicurata la tutela sanitaria degli operatori e degli stessi beneficiari.

- **L'articolo 47 del citato decreto legge n. 18 de1 17 marzo 2020**, con riferimento alle strutture per le persone con disabilità, ha previsto che "*Sull'intero territorio nazionale (…) nei Centri semiresidenziali, comunque siano denominati dalle normative regionali, a carattere socio-assistenziale, socio-educativo, polifunzionale, socio-occupazionale, sanitario e socio-sanitario per persone con disabilità, l'attività dei medesimi è sospesa dalla data del presente decreto*" fino ad una data al momento fissata al 3 aprile 2020. Tuttavia, "*l'Azienda sanitaria locale può, d'accordo con gli enti gestori dei centri diurni socio-sanitari e sanitari di cui al primo periodo, attivare interventi non differibili in favore delle persone con disabilità ad alta necessità di sostegno sanitario, ove la tipologia delle prestazioni e l'organizzazione delle strutture stesse consenta il rispetto delle previste misure di contenimento*".
- **L'articolo 48 dello stesso decreto legge**, con riferimento alle prestazioni individuali domiciliari, prevede che "*Durante la sospensione dei servizi educativi e scolastici (...) e durante la sospensione delle attività sociosanitarie e socioassistenziali nei centri diurni per anziani e per persone con disabilità, laddove disposta con ordinanze regionali o altri provvedimenti, considerata l'emergenza (...), le pubbliche amministrazioni forniscono, avvalendosi del personale disponibile, già impiegato in tali servizi, dipendente da soggetti privati che operano in convenzione, concessione o appalto, prestazioni in forme individuali domiciliari o a distanza o resi nel rispetto delle direttive sanitarie negli stessi luoghi ove si svolgono normalmente i servizi senza ricreare aggregazione. Tali servizi si possono svolgere secondo priorità individuate dall'amministrazione competente, tramite coprogettazioni con gli enti gestori, impiegando i medesimi operatori ed i fondi ordinari destinati a tale finalità, alle stesse condizioni assicurative sinora previsti, anche in deroga a eventuali clausole contrattuali, convenzionali, concessorie, adottando specifici protocolli che definiscano tutte le misure necessarie per assicurare la massima tutela della salute di operatori ed utenti.*"
- Ulteriori specifiche riguardanti la continuità degli interventi svolti dai servizi sociali anche in altri ambiti sono state fornite, con le **FAQ pubblicate sul sito della Presidenza del Consiglio**. In particolare:
    - Non è prevista alcuna sospensione per consultori, SERT, centri diurni, centri per senza tetto.
    - Centri diurni per persone con difficoltà di carattere sociale, compresi i servizi di mensa, igiene personale ecc., empori sociali per persone in povertà estrema, centri polivalenti per anziani e persone con disabilità, centri di ascolto per famiglie che erogano tra l'altro consulenze specialistiche, attività di mediazione familiare e spazi neutri su disposizione dell'autorità giudiziaria, centri antiviolenza [si ritiene comprensivi dei centri anti tratta], *nella misura in cui assicurano servizi strumentali al diritto alla salute o altri diritti fondamentali della persona* (alimentazione, igiene, accesso a prestazioni specialistiche ecc.), possono continuare ad operare, individuando le modalità organizzative più

idonee anche in riferimento, ove rilevi, a quanto previsto dai succitati artt. 47 e 48 del DL 18/2020. Devono comunque garantire condizioni strutturali e organizzative che consentano il rispetto della distanza di sicurezza interpersonale di un metro.

- Le associazioni di volontariato che somministrano pasti o servizi alle fasce di popolazione debole, possono continuare ad erogare i loro servizi. È comunque opportuno che tali attività vengano sottoposte a coordinamento da parte dei servizi sociali pubblici territoriali.
- Parimenti, rientrano tra i servizi che si possono continuare a erogare, sempre mantenendo la distanza interpersonale di 1 metro dagli altri operatori e dagli utenti, o, comunque, utilizzando i presidi sanitari necessari, ove questo non sia possibile, quei servizi sociali svolti da organizzazioni di volontariato anche in convenzione con Enti locali a favore di persone impossibilitate a muoversi dal proprio domicilio che comportano lo spostamento dei volontari sia all'interno del proprio Comune che, a volte, anche in Comuni limitrofi. Si tratta di servizi di distribuzione alimentare a domicilio per disabili o anziani senza assistenza oppure di consegna di farmaci o altri generi di prima necessità, o anche del disbrigo di pratiche o del pagamento di bollette. Sono servizi che spesso vengono svolti in accordo con gli assistenti sociali di riferimento e quindi inderogabilmente necessari per la salute e la soddisfazione di bisogni primari degli utenti. Servizi sociali con queste caratteristiche possono essere considerati "necessari" consentendo quindi ai volontari di muoversi senza incorrere in sanzioni e senza interrompere l'attività.

## 4. Evidenziazione di ambiti di attività particolarmente critici

- Le esigenze fin qui evidenziate nelle interlocuzioni svolte con enti ed operatori dei servizi sociali hanno messo in rilievo alcuni ambiti nei quali potrebbero manifestarsi particolari criticità, che si segnalano ai fini del monitoraggio della situazione nei diversi territori e dell'eventuale potenziamento dei servizi.
- In particolare, pur a titolo non esaustivo e rinviando a quanto già richiamato e agli eventuali indirizzi integrativi che ciascuna regione sta fornendo, si evidenziano di seguito alcune aree:
  - **Senza fissa dimora**
- Nell'attuale contesto desta particolare preoccupazione la condizione dei senza dimora (cfr. art. 22, comma 2, lett. a della legge 328/2000). È opportuno che le mense, i servizi di accoglienza notturna e gli sportelli per la distribuzione di beni di prima necessità, nonché l'operatività delle unità di strada non vengano interrotti.

- In tal senso, anche ai fini dell'operare nelle condizioni di massima sicurezza, sarà utile che i servizi sociali pubblici territoriali coordinino gli enti, le associazioni del terzo settore e di volontariato che affiancano i servizi comunali e di ambito, anche ai fini di individuare strutture alloggiative adeguate cui indirizzare i senza dimora, raccordandosi, ove attivati dal Sindaco, con i Centri Operativi Comunali COC per l'emergenza.
- Nel rimandare alle iniziative che gli Enti territoriali in indirizzo vorranno adottare nell'ambito delle proprie competenze, si richiama la possibilità di utilizzare la quota del Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà, dedicata al rafforzamento dei servizi per i senza dimora e le persone in povertà estrema per mettere in atto interventi a supporto delle persone che non hanno una abitazione, particolarmente vulnerabili in questa situazione di emergenza.
- Si ricorda inoltre che sono disponibili nelle aree di cui all'Avviso n.4/2016 "*Proposte di intervento per il contrasto alla grave emarginazione adulta e alla condizione di senza dimora*" le risorse del Programma Operativo I Fead (Fondo di Aiuti Europei agli Indigenti), per la distribuzione di beni essenziali (compresi prodotti igienico-sanitari). Le organizzazioni partner nazionali accreditate (Banco Alimentare Roma, Banco delle Opere di Carità, Caritas, Comunità di Sant'Egidio, Croce Rossa e Fondazione Banco Alimentare) e, per loro tramite, le 10.000 organizzazioni partner operative sono informate della necessità di raccordarsi con i servizi comunali e i Centri Operativi Comunali al fine di una migliore pianificazione della distribuzione degli aiuti.
- È in ogni caso necessario attivarsi per garantire ai frequentatori dei servizi la possibilità di rispettare la distanza tra loro di almeno un metro, provvedere a pulire le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcol, mettere a disposizione degli addetti, nonché degli utenti e visitatori, soluzioni disinfettanti per l'igiene delle mani come indicato nei citati DPCM.
    - **Servizi domiciliari**
- Con riferimento alla domiciliarità (cfr. art. 22, comma 2, lett. b e lett. f della legge 328/2000), si evidenzia in particolare come essa appaia ancora più importante in un contesto nel quale vengono meno attività di sostegno offerte nell'ambito del sistema educativo e scolastico o ricreativo, in particolare qualora i familiari siano impegnati in attività lavorative per le quali non è possibile la modalità di lavoro agile dal proprio domicilio. In tal senso anche il decreto legge n. 14 del 9 marzo 2020 ha previsto (art. 9) l'attivazione di alcuni specifici servizi domiciliari per gli alunni con disabilità. Non vanno anche trascurate alcune situazioni di particolare vulnerabilità familiari o di contesto quali le famiglie seguite da interventi di educativa domiciliare, al fine di evitare che il peggioramento delle condizioni abbia effetti severi e irreversibili.
- Emergono inoltre anche altre esigenze di rafforzamento di servizi sociali quali, ad esempio, la fornitura di pasti e spesa a domicilio, che possono rappresentare per alcune persone problemi non secondari nell'attuale contesto. Tali esigenze dovranno essere attentamente valutate dai Comuni e dagli Ambiti, anche ai fini di favorire ed integrare istituti quali quello delle dimissioni

protette sui cui aspetti sanitari il governo è intervenuto (cfr. art. 8 del citato decreto legge n. 14) ai fini di un indispensabile potenziamento.

- **Colloqui telefonici con i soggetti in carico**

➢ Si evidenzia come l'attuale contesto emergenziale potrebbe avere effetti particolarmente forti su soggetti già caratterizzati da elementi di fragilità, sia di tipo fisico che psicologico. In tal senso, risulta opportuno che da parte dei servizi sociali ci sia un potenziamento ed una pro-attività dei servizi di ascolto, anche per via telefonica e telematica delle persone in carico (cfr. art. 22, comma 2, lett. i della legge 328/2000).

- **Violenza domestica**

➢ Del pari va richiamata l'attenzione su tutte le situazioni di forte vulnerabilità per donne e minorenni che necessitano l'attivazione di misure urgenti di protezione e di coinvolgimento tempestivo dell'Autorità Giudiziaria.

## 5. Operatori sociali

➢ È indispensabile che la necessaria continuità dei servizi sociali avvenga nel rispetto pieno delle precauzioni a tutela della salute pubblica e dei singoli operatori. Conseguentemente, andranno rispettate le prescrizioni delle autorità sanitarie, privilegiati, ove possibile, i contatti a distanza e, laddove richiesto, gli operatori dovranno essere dotati dei necessari ausili di protezione e dovranno mantenere distanze congrue.

➢ I responsabili dei servizi sociali dovranno assicurarsi che anche nel caso di servizi esternalizzati gli operatori vengano messi in grado di operare in sicurezza e dovranno altresì valutare eventuali rimodulazioni dei servizi, assicurando comunque la continuità dei servizi essenziali e potenziando le attività che possono rivelarsi più importanti nell'attuale contesto.

## 6. Risorse

➢ Si ricorda che il PON Inclusione FSE 2014 - 2020 già prevede il sostegno ad interventi volti al rafforzamento dei servizi sociali territoriali e dei servizi per le fasce più vulnerabili della popolazione tramite i progetti approvati con l'Avviso 3/2016, con il già richiamato Avviso 4/2016 e con l'Avviso 1/2019 PaIS. In proposito, si evidenzia che la Commissione Europea ha sottoposto al Parlamento Europeo una proposta di modifica dei regolamenti della politica di coesione che aumenta, pur entro certi limiti, la flessibilità dei Fondi strutturali e di investimento europei, prevedendo che potranno essere spesate a valere sui progetti finanziati le attività nello stesso ambito connesse al contrasto dell'epidemia, con decorrenza retrodatata al 1 febbraio 2020. I progetti potranno essere rimodulati anche successivamente per dar conto delle nuove attività e dei relativi fondi utilizzati. Si prevede che la modifica venga approvata dal Parlamento europeo nelle prossime settimane, una prima informativa è già stata fornita agli interlocutori regionali e si

rinvia ad una tempestiva comunicazione con indicazioni più precise che verrà data dall'Autorità di Gestione gli Ambiti territoriali, ferma restando la richiamata decorrenza al 1° febbraio.

- Con riferimento al rafforzamento del servizio sociale effettuato in attuazione del "*Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2018-20*" a valere sulla quota servizi del Fondo nazionale per la lotta alla povertà, per il quale era previsto che gli assistenti sociali assunti a valere sulle risorse del citato Fondo dovessero essere utilizzati con riferimento alle sole attività connesse all'attivazione degli strumenti di presa in carico dei nuclei titolari del reddito di cittadinanza ai fini di garantire i relativi livelli essenziali, questa Direzione Generale si farà carico di una proposta normativa che, coerentemente con la necessità di concentrare le risorse disponibili nelle attività direttamente legate all'emergenza, riconosca, a decorrere dall'8 marzo 2020 e per la durata della stessa, la possibilità di riorientare i servizi e l'utilizzo delle professionalità verso le aree di maggiore bisogno.
- Si deve necessariamente rinviare a successivi atti l'individuazione puntuale di risorse aggiuntive, anche alla luce degli annunciati interventi governativi, mentre l'eventuale riprogrammazione dei fondi esistenti richiederà la condivisione con Regioni, P.A. ed Autonomie Locali. In ogni caso, per quanto di competenza si manifesta la disponibilità ad attivare le opportune interlocuzioni per concordare gli interventi più appropriati.

Il Direttore Generale

Angelo Marano

Firmato digitalmente da
MARANO ANGELO FABIO
C=IT
O=MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

*Documento firmato digitalmente secondo le indicazioni sulla dematerializzazione ai sensi e per gli effetti degli articoli 20 e 21 del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e s.m.i..*