



AMBITO TERRITORIALE DI GAGLIANO DEL CAPO

73034 Via P.tta del Gesù - Cod. Fisc. 81001150754 – Tel. 0833-798311-548575 -Fax 0833-798330

e-mail: ambitosociale.gaglianodelcapo@pec.rupar.puglia.it

COMUNI DI: GAGLIANO DEL CAPO (Capofila), ALESSANO, CASTRIGNANO DEL CAPO, CORSANO, MIGGIANO, MONTESANO SALENTINO, MORCIANO DI LEUCA, PATU', PRESICCE- ACQUARICA, SALVE, SPECCHIA, TIGGIANO, TRICASE, UGENTO, A.S.L. LE – DISTRETTO SOCIO-SANITARIO DI GAGLIANO DEL CAPO

Regolamento del Servizio di Pronto Intervento Sociale (PIS)

dell'Ambito Territoriale Sociale di Gagliano del Capo

(approvato con Deliberazione di Coordinamento Istituzionale n. 33 del 06.11.2025)

Art. 1 - Quadro normativo di riferimento e principi generali

Il presente regolamento trae i propri principi facendo riferimento alle norme in materia di assistenza sociale:

- Legge Quadro 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- L.R. 19/2006 “Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia”;
- artt. 21 e 24 del Reg. reg. n. 4/2007, attuativo della L.R. 19/2006, che disciplinano le istruttorie pubbliche per la co-progettazione di interventi innovativi e sperimentali;
- art.85 del già citato R.R. 4/2007 che disciplina l’attuazione della L.R., avuto particolare riguardo al Pronto Intervento Sociale;
- C.T.S. D.lgs. 117/2017;
- l’art. 117 della Costituzione nella parte in cui attribuisce la potestà regolamentare ai Comuni in ordine alla disciplina dell’organizzazione e dello svolgimento delle funzioni loro attribuite; Legge 7 agosto 1990, n.241, e s.m. e i.;
- l’art. 3 della già citata Costituzione che attribuisce pari dignità sociale nonché giuridica a tutti i cittadini senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.
- il Decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, in particolare l’art.128;
- il DPCM 159 del 5.12.2013 s.m. e i.;
- il Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2021-2023 e 2024-2026 con specifico riferimento ai paragrafi 3.7.1 Scheda LEPS Pronto intervento sociale;
- Piano Sociale di Zona;

Con l’obiettivo di stimolare un welfare comunitario, nonché la gestione sociale, integrata e partecipata dei servizi, il presente disciplinare si ispira ai seguenti principi:

- rispetto dei diritti inviolabili della persona;
- rispetto della dignità, delle convinzioni personali, politiche, religiose e della riservatezza della persona;
- tutela dei diritti della salute e dell’ordine pubblico;

- uguaglianza, imparzialità, parità di trattamento in relazione alle specifiche condizioni personali e sociali dell'utente;
- accessibilità e fruibilità delle prestazioni erogate, in tempi compatibili con i bisogni;
- efficacia, efficienza, trasparenza, riservatezza, responsabilità e massima collaborazione;
- flessibilità, proporzionalità, idoneità dell'intervento al fine di fronteggiare il bisogno degli utenti;
- raccordo di rete tra enti/istituzioni pubbliche nonché associazioni presenti sul territorio in attuazione dei principi di sussidiarietà, governance e partecipazione;
- Articolo 403 Codice civile, R.D. 16 marzo 1942, n. 262 [Aggiornato al 10/08/2025], Intervento della Pubblica Autorità a favore dei minori;

Art. 2 – Descrizione del servizio di Pronto Intervento Sociale (PIS)

Il Pronto Intervento Sociale è un servizio preposto al trattamento delle emergenze/urgenze sociali attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno, rivolto a tutte quelle situazioni che richiedono interventi, decisioni, soluzioni immediate e improcrastinabili, come specificato al successivo art. 3. Affronta le emergenze sociali in tempi rapidi e in maniera flessibile ed è strettamente collegato con i Servizi Sociali Territoriali.

Il servizio svolge anche funzioni di collegamento con i servizi territoriali, nonché, quando necessario, di intervento immediato sul posto. L'obiettivo è quello di ridurre lo stato di isolamento del soggetto rispetto alla rete dei servizi territoriali, fornendo una prima risposta a un bisogno immediato e urgente.

Il servizio è articolato per aree di bisogno e presenta caratteristiche peculiari per ciascuna di esse, con particolare riferimento alle esigenze delle persone a cui si rivolge (art. 85 R.R. n. 4/07).

Il Pronto Intervento Sociale è assicurato nell'ambito del Servizio Sociale Professionale (S.S.P.) e, in raccordo con esso, prevede nel suo organico un coordinatore, assistenti sociali, operatori sociali nonché la collaborazione, ove necessario, di psicologi, educatori, assistenti domiciliari, operatori sociosanitari, mediatori linguistici e culturali.

È rivolto a tutte le aree di intervento sociale (famiglia, minori, anziani, immigrati, senza dimora, ecc.) e garantisce:

- valutazione della richiesta con eventuale intervento diretto sul luogo della segnalazione o presso il domicilio dell'utente, nel territorio dell'Ambito di Gagliano del Capo e nel minor tempo possibile, per tutte le persone che ne facciano richiesta motivata;
- collegamento con le Forze dell'Ordine in situazioni di emergenza sociale;
- facilitazione del processo di avvicinamento della persona ai servizi pubblici e alla rete delle risorse formali ed informali del territorio;
- attivazione di risorse in possesso dell'utente e/o ricerca di esse, sia nell'ambito della rete informale (parentale, amicale, privata), che della rete formale di sostegno (istituzioni, servizi territoriali, ecc.);
- attività di back-office, di segnalazione e relazione dell'utente preso in carico in emergenza ai servizi sociali professionali territorialmente competenti, nonché al Comune di residenza, anche qualora non appartenente ai Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale di Gagliano del Capo;
- repentino raccordo tra le risorse fornite dal territorio, sia pubbliche che private, in vista di un intervento integrato;

- tenuta di apposita banca dati degli interventi effettuati (soggetti contattati e/o presi in carico, risorse mobilitate ecc.);
- accompagnamento presso le strutture di accoglienza con l'ausilio della polizia municipale e/o altri Servizi preposti.

Art. 3 - I destinatari del Servizio PIS

I destinatari del servizio sono tutte le persone che si trovano sul territorio dell'Ambito Territoriale Sociale di Gagliano del Capo (residenti e non) in uno stato d'emergenza sociale, personale o familiare, in situazioni improvvise di difficoltà o pericolo, anche a carattere transitorio.

Per i cittadini residenti in un Comune non appartenente all'Ambito Territoriale Sociale di Gagliano del Capo, la presa in carico da parte del PIS è prevista per un massimo di 5 giorni, rispetto ai 15 giorni previsti dal successivo art. 5, per le persone residenti o senza residenza e che si trovino sul territorio dell'Ambito al momento della segnalazione. Contestualmente all'inserimento, il PIS provvederà a segnalare il caso all'ufficio dei servizi sociali del Comune di residenza, cui spetta la continuità della presa in carico.

Il servizio è rivolto a tutte le situazioni che richiedono interventi, decisioni e soluzioni immediate, urgenti ed improcrastinabili, "ad esclusione delle situazioni legate al bisogno urgente di cura ed assistenza sanitaria o per contenere comportamenti pericolosi" (art. 85 del Reg. Regione Puglia n. 4 del 2007) in cui, tenuti ad intervenire, sono i servizi di emergenza sanitari o le forze di pubblica sicurezza, anche su segnalazione del PIS.

In particolare, il servizio è rivolto a:

- nuclei familiari e/o monogenitoriali;
- minori (considerando anche gli stranieri non accompagnati);
- donne e/o minori abusati e maltrattati;
- adulti in difficoltà, persone in situazioni di povertà estrema e/o senza dimora;
- anziani;
- persone con disabilità;
- immigrati, richiedenti asilo, rifugiati, profughi;
- utenti già sottoposti a provvedimenti dell'A.G.;
- vittime di tratta;
- altri soggetti in condizione di fragilità estrema.

Art. 4 - Modello Organizzativo e gestione delle chiamate

Il Pronto Intervento Sociale (PIS) è un servizio attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e ad accesso pubblico, mediante l'utilizzo del **numero verde 800.126.346** (indirizzi: pec. pisgagliano@pec.it , mail. segreteria@pisgagliano.it). Le segnalazioni giungono presso la centrale operativa del PIS ed, in seguito alla decodifica dell'operatore, il segnalante riceve una pronta risposta telefonica, a cui può fare seguito un immediato intervento sul posto ove si trova l'utente. L'intervento in loco può essere considerato necessario anche quando gli operatori del PIS valutino opportuno effettuare un colloquio di approfondimento per comprendere meglio il caso.

La segnalazione può essere effettuata da chiunque venga a conoscenza di persone in stato di difficoltà/disagio; in tal caso è opportuno preventivamente valutare il contenuto, la pertinenza, l'appropriatezza e la competenza della segnalazione.

La centrale operativa è costituita da assistenti sociali opportunamente formate, costantemente aggiornate e specializzate, in grado sia di fungere da filtro per i servizi assistenziali comunali e di Ambito, che di coordinare le risorse in modo da evitare di ricorrere a interventi che non siano indispensabili e/o inderogabili.

Il PIS è tenuto a contattare i servizi sociali competenti per territorio (a mezzo mail, pec e, per tempestiva informativa, a mezzo telefonico) e raccordarsi con gli stessi per la presa in carico, e la successiva stesura del progetto individualizzato d'intervento post-emergenza.

Il servizio PIS è tenuto ad attivare in autonomia tutte le risorse possibili.

Il servizio per sua natura opera in maniera integrata con tutti i servizi territoriali e, in particolare, con:

- servizi sociali professionali;
- servizi sanitari (ospedali, CSM, SER.D., ecc.);
- FF.OO.;
- Enti del Terzo Settore (strutture di accoglienza ecc.);
- Centri Antiviolenza.

Art. 5 Indicazioni operative per la realizzazione e il monitoraggio degli interventi

Il Servizio di Pronto Intervento deve offrire una risposta immediata entro un'ora dalla segnalazione, realizzando una prima lettura del bisogno rilevato nella situazione di emergenza e attivando gli interventi indifferibili ed urgenti.

Nello specifico, per la realizzazione e il monitoraggio degli interventi, gli operatori dell'ATS (Associazione Temporanea di Scopo) cui compete la gestione del progetto, dovranno tener conto delle seguenti indicazioni operative:

1. ricevuta la segnalazione, gli operatori svolgono una prima valutazione professionale finalizzata a fornire assistenza immediata, necessaria ed appropriata alla situazione di emergenza, documentando ogni azione svolta e predisponendo gli adeguati interventi d'aiuto ritenuti urgenti;
2. gli operatori trasmettono al Servizio Sociale Comunale un report dettagliato, comprensivo di documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza, entro e non oltre le ore 12.00 del primo giorno lavorativo successivo all'intervento del Pronto Intervento Sociale;
3. vista la tipologia del servizio che prevede l'erogazione di "servizi di prima emergenza" la durata dei singoli interventi non potrà protrarsi oltre i 15 giorni, **entro i quali l'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente**, ovvero del Comune presso il quale l'utente privo di residenza è stato segnalato, **provvederà ad attivare in autonomia tutte le procedure necessarie per la continuità della presa in carico. Decorsi tali 15 giorni la presa in carico diventerà di esclusiva competenza del Comune di residenza dell'utente ovvero del Comune presso cui l'utente privo di residenza è stato segnalato.**

I servizi del PIS possono essere prorogati per ulteriori 5 giorni, solo nei casi di maggiore urgenza e previa richiesta motivata da parte del Servizio Sociale Comunale.

Art. 6 - Ambito Territoriale Sociale del servizio

L'Ambito Territoriale Sociale competente del servizio è quello di Gagliano del Capo, pertanto, l'intervento di risposta all'emergenza viene attuato soltanto nel caso in cui lo stato di disagio e la condizione di bisogno si manifesti nei Comuni appartenenti al suddetto Ambito. L'operatore che riceve la chiamata deve, quindi, accertare sempre la sussistenza del suddetto requisito, come da art. 3 c.1 del presente Regolamento.

Art. 7 - Adesione all'intervento di aiuto e gratuità delle prestazioni

Non è possibile attuare alcun intervento senza l'esplicito consenso degli interessati o dei loro legali rappresentanti, ad eccezione dei casi previsti dalla legge. La manifestazione di assenso o rifiuto all'intervento viene verbalizzata a cura dell'operatore.

In caso di mancata adesione del soggetto all'intervento indifferibile di tutela, il PIS può chiedere il sostegno alle forze dell'ordine e verbalizza, se possibile congiuntamente, i risultati dell'intervento.

Le prestazioni del servizio di pronto intervento sociale (PIS) sono a titolo gratuito per l'utenza.

Art. 8 - Prestazioni del servizio PIS

Il servizio PIS offre le seguenti attività e prestazioni professionali:

- ascolto telefonico e informazione di base (garantire informazioni corrette, fornire le informazioni e le relative modalità di accesso ai servizi e presidi territoriali secondo le problematiche ed i bisogni decodificati);
- immediato intervento sul posto della segnalazione (con l'impiego, all'occorrenza, di un autoveicolo al fine di valutare in modo repentino il tipo di intervento da porre in essere);
- decodifica delle richieste avanzate ed elaborazione di un progetto di intervento di tutela nell'immediato;
- eventuale inserimento negli alloggi e/o posti letto;
- mediazione tra l'utente e la rete formale ed informale dello stesso (il PIS acquisisce le informazioni sull'utente, attiva le risorse parentali e della rete informale proprie dell'utente per la risoluzione della situazione di urgenza e in subordine attiva/informa i SSP competenti per territorio);
- raccordo con le risorse pubbliche e private del territorio;
- nei casi contraddistinti da dinamiche multiproblematiche il PIS segnala al SSP la necessità di attivare interventi interistituzionali quali, ad esempio, U.V.M. urgente, dimissioni protette, nomina di AdS, ecc.;
- nei casi contraddistinti da dinamiche legate a situazioni di abbandono di minore, morale o materiale o di grave pregiudizio e pericolo per l'incolumità psicofisica cui è esposto lo stesso in ambito familiare, per cui può essere prevista l'applicazione dell'Art. 403 del c.c. (collocamento del minore in luogo sicuro), il PIS garantisce la risposta alla segnalazione:

- negli orari di apertura degli uffici pubblici del Comune di residenza ovvero del Comune presso il quale il minore privo di residenza è stato segnalato, l'assistente sociale del PIS, provvede alla tempestiva informazione per la immediata presa in carico da parte del servizio sociale comunale, eventualmente coadiuvando l'Autorità pubblica ad applicare le procedure del caso;

- negli orari di chiusura degli uffici pubblici del Comune di residenza ovvero del Comune presso il quale il minore privo di residenza è stato segnalato, l'assistente sociale del PIS, dispone l'allontanamento del minore dalla famiglia, collocandolo in una struttura protetta. Il procedimento prevede la comunicazione immediata (entro 24 ore) dell'azione al Pubblico Ministero (PM), che dovrà poi chiederne la convalida al Tribunale per i Minorenni entro 72 ore.

Resta inteso che la presa in carico del minore avvenuta in situazione di emergenza resta di competenza dei Servizi Sociali del Comune di residenza ovvero del Comune presso il quale il minore privo di residenza è stato segnalato.

Il PIS coadiuva le forze dell'ordine e il SSP comunale al fine di un monitoraggio sociale sul campo, per assicurare servizi di prima necessità alla popolazione coinvolta che presenta situazioni di vulnerabilità sociale.

Art. 9 – Risorse/servizi a disposizione del PIS

I servizi attivati dal PIS per la gestione delle situazioni di emergenza sono i seguenti:

- o Servizio per l'igiene personale (servizi di lavanderia e docce);
- o Distribuzione di beni essenziali quali viveri e indumenti;
- o Accompagnamento con autoveicolo;
- o Posti letto e alloggi per la prima accoglienza compresi di vitto;
- o Servizio di assistenza d'urgenza.

Art. 10 - Richieste di accoglienza posti letto e alloggi di emergenza per la prima accoglienza

L'accoglienza in emergenza viene garantita attraverso l'inserimento in alloggi e la disponibilità di posti letto per un periodo pari a massimo 15 giorni salvo eventuale proroga per ulteriori 5 giorni, solo nei casi di maggiore urgenza e previa richiesta motivata da parte del Servizio Sociale Comunale (vedasi art. 5).

Il S.S.P. territorialmente competente e contestualmente l'Ambito Territoriale Sociale devono essere immediatamente informati dell'intervento effettuato dal PIS attraverso una comunicazione telefonica e un report da inviare agli indirizzi di posta elettronica di riferimento.

Il S.S.P. territorialmente competente per gli interventi in emergenza attivati dal PIS, deve prendere in carico il caso nel rispetto delle procedure e dei termini stabiliti all'art 5 .

Nel caso in cui il PIS rilevi, dalle indicazioni del segnalante, l'esistenza di un prevalente e non procrastinabile bisogno sanitario, devono essere contattati i servizi di emergenza sanitaria (numero telefonico 118, Pronto Soccorso e Guardia medica).

Qualora l'intervento del 118 non si risolva con il ricovero della persona, il PIS acquisisce il referto del 118 o del Pronto soccorso attestante che la persona non è ospedalizzabile. Con il permanere delle condizioni di non autonomia/non autosufficienza, provvede all'inserimento temporaneo, nelle more dell'attivazione dell'UVM da parte del SSP, per un più appropriato intervento a tutela dell'utente.

Art. 11 - Minori stranieri non accompagnati (MSNA)

Ai sensi della legge del 7 aprile 2017, n. 47, recante disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati, si definisce "minore straniero non accompagnato" il minorenne non avente cittadinanza italiana o dell'Unione europea che si trova per qualsiasi causa nel territorio dello Stato o che è altrimenti sottoposto alla giurisdizione italiana, privo di assistenza e di rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per lui legalmente responsabili in base alle leggi vigenti nell'ordinamento italiano.

In caso di intercettazione da parte delle Forze dell'Ordine sul territorio dell'Ambito Territoriale Sociale di Gagliano del Capo di un MSNA, il PIS:

- acquisisce le informazioni relative al primo luogo di intercettazione sul territorio italiano;
- acquisisce le informazioni su una eventuale e pregressa presa in carico;

- coadiuvare la pubblica autorità per l'attività materiale di individuazione della struttura appropriata salvo diverse indicazioni dell'autorità giudiziaria o della pubblica autorità.

Per i minori rintracciati sul territorio dell'Ambito Territoriale Sociale di Gagliano del Capo, ma già in carico ad altri Comuni, l'intervento di tutela deve essere sempre attuato secondo le seguenti modalità:

- se l'intervento è richiesto in orario di apertura degli uffici, la segnalazione deve essere immediatamente comunicata al S.S.P. titolare della presa in carico che provvede agli adempimenti di competenza;
- se il minore viene rintracciato in orario di chiusura degli uffici, il PIS segue le indicazioni del Pubblico Ufficiale o dell'autorità giudiziaria di tutela minorile coinvolta nel caso, informando in ogni caso il Comune di competenza, degli interventi effettuati in emergenza.

Art. 12 - Nuclei familiari con minori, sprovvisti di accoglienza

Nel caso di segnalazioni riguardanti nuclei familiari con minori, sprovvisti di accoglienza e/o di una rete familiare/amicale che possa loro offrire aiuto, il PIS verifica prioritariamente la disponibilità di posto presso i propri alloggi per garantire la prima accoglienza e, successivamente, trasmetterà al SSP e all'Ambito un report dettagliato, comprensivo di documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza, entro e non oltre le ore 12.00 del primo giorno lavorativo successivo all'intervento del Pronto Intervento Sociale per l'immediata presa in carico da parte del Servizio Pubblico.

Art. 13 - Anziani/disabili adulti (in stato di abbandono, non autosufficienza)

Il PIS interviene nel caso in cui giungano segnalazioni e richieste di intervento relative ad anziani/adulti che presentino:

- una evidente condizione di non autosufficienza/non autonomia,
- siano sprovvisti di rete familiare/amicale,
- siano sprovvisti di assistenza domiciliare sociosanitaria, attiva o attivabile in emergenza dal SSP. In questo caso l'operatore del servizio provvede a contattare i servizi di emergenza sanitari (118, Pronto Soccorso e Guardia Medica) o il M.M.G. di riferimento.

Nel caso in cui, secondo la valutazione di questi ultimi, venga esclusa la possibilità di trasporto presso un presidio di pronto soccorso e/o conseguente ospedalizzazione, il PIS provvede:

- a fornire i riferimenti di servizi domiciliari a titolo privato, nel caso il beneficiario abbia disponibilità economica;
- all'inserimento temporaneo, nelle more dell'attivazione dell'UVM da parte del SSP per un più appropriato intervento sociosanitario.

Nel caso di utenti fragili e vulnerabili con patologie/invalidità/disabilità lievi, tali sia da non richiedere ricovero in strutture sanitarie o sociosanitarie sia da non essere gestite nelle ordinarie strutture di accoglienza a bassa soglia, il PIS provvede a garantire l'accoglienza temporanea presso i propri alloggi e/o posti letto come da art. 9.

Art. 14 – Dipendenze e Problematiche di natura psichica

Il PIS non deve essere attivato per situazioni legate al bisogno urgente di cure e assistenza sanitaria o per contenere comportamenti pericolosi per i quali sono previsti altri canali di intervento, di cui all'art. 85 co. 1 RR n. 4/2007, di esclusiva competenza del Servizio del 118, del SERD (Servizio Tossicodipendenza) e del CSM (Centro Servizi mentali).

Il Servizio PIS deve, ad ogni modo, collaborare con i servizi specialistici sopraindicati e, al fine di garantire una presa in carico immediata da parte degli stessi, costituire collegamento permanente in caso di necessità sempre in coordinamento col Servizio Sociale Professionale.

Art. 15 - Vittime di violenza

Il Pronto Intervento Sociale, qualora ravvisi/riceva segnalazioni di violenza, contatta il servizio h.24 del Centro Antiviolenza per la tempestiva presa in carico e contestualmente informa attraverso una comunicazione all'Ambito Territoriale Sociale di Gagliano del Capo.

Art. 16 - Vittime di tratta

Il Pronto Intervento Sociale, qualora ravvisi la sussistenza di una problematica riconducibile al fenomeno della tratta e/o sfruttamento ovvero, dalla segnalazione emergano informazioni riconducibili al fenomeno prima detto, provvede a favorire il raccordo della vittima o presunta tale con i servizi preposti ai fini dell'emersione del fenomeno e dell'attivazione delle specifiche attività di supporto alle vittime di tratta e sfruttamento, fornendo il numero verde nazionale.

Art. 17 - Reclami degli utenti

A ciascun utente viene garantita la possibilità di presentare reclami in qualsiasi forma e rispetto a qualunque tipo di problematica si registri in occasione dell'intervento emergenziale, rivolgendosi direttamente all'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale Sociale di Gagliano del Capo che provvederà ad opportuna verbalizzazione, in caso di reclamo non avente forma scritta e a verificarne l'eventuale sussistenza rispondendo in un congruo termine all'utente stesso.

Art. 18 - Trattamento dei dati

I dati ed ogni informazione acquisiti ai fini dell'espletamento delle procedure di cui al presente Regolamento saranno trattati nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e GDPR e successive ed eventuali modifiche.

Art. 19 - Entrata in vigore, disciplina transitoria e rinvio

Il presente Regolamento entra in vigore a seguito dell'approvazione da parte del Coordinamento Istituzionale. La presente normativa regolamentare è applicabile con riferimento alle strutture e servizi affidati mediante procedure di coprogettazione con erogazione di contributi.

Art. 20 – Modifica e/o integrazioni

Eventuali modifiche e/o integrazioni del presente Regolamento saranno approvate a maggioranza dai componenti del Coordinamento Istituzionale.