



**Oggetto:** Servizio di informazione in materia di adozioni "Call Center" (L.R. 16.4.2002, n. 8 - art. 40). Approvazione modalità di attuazione e utilizzazione della somma di euro 219,500, Cap. H41525, Bil. Regionale es. finanziario 2002

**LA GIUNTA REGIONALE**

**Su proposta dell' Assessore alle Politiche per la Famiglia e Servizi Sociali**

**VISTA** la legge 4 maggio 1983 n° 184 concernente le adozioni nazionali ed internazionali e successive modificazioni;

**VISTA** la legge 31 dicembre 1998 n° 476 di " Ratifica ed esecuzione della Convenzione per la tutela dei minori e di cooperazione in materia di adozioni internazionali, fatta a l'Aja il 29 maggio del 1993. Modifiche alla legge 4 maggio 1983 n° 184, in tema di adozione di minori stranieri." , che all'art. 4 affida ai servizi-socio assistenziali degli Enti Locali singoli o associati, anche avvalendosi, per quanto di competenza, delle Aziende Sanitarie Locali e Ospedaliere, fra le altre, le seguenti attività: informazione, preparazione sull'adozione internazionale e sulle relative procedure e sulle altre forme di solidarietà nei confronti dei minori in difficoltà e acquisizione di ogni elemento utile alla valutazione della coppia da parte del Tribunale per i minorenni;



**VISTA** la legge regionale 7 dicembre 2001, n° 32 " Interventi a sostegno della famiglia" che all'art. 2, lettera f ) sugli obiettivi da perseguire, recita:" Realizzare una diffusa informazione sulle modalità relative all'affido ed all'adozione nazionale ed internazionale";

**CONSIDERATO** che per la materia delle adozioni nazionali ed internazionali sono stati attivati nella Regione Lazio i Gruppi Integrati di Lavoro per le adozioni, all'interno dei quali operano, per quota oraria, operatori dei Comuni e delle Aziende Sanitarie Locali tra cui operatori dei consultori familiari;

**VISTA** la propria deliberazione 27 luglio 1999 n° 4281 di Approvazione del Protocollo organizzativo e metodologico operativo quale protocollo di intesa per gli adempimenti relativi all'adozione nella Regione Lazio;

**VISTA** la L.R. n. 8 del 16/4/2002, relativa alle disposizioni finanziarie per la redazione del bilancio di previsione della Regione lazio per l'esercizio finanziario 2002;

**VISTA** la L.R. n. 9 del 16/4/2002 di approvazione del Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2002;

**CONSIDERATO** che, a norma dell'art. 40 della predetta L.R. n. 8/2002 la Regione "al fine di favorire le attività di informazione e comunicazione in materia di adozioni nazionali ed internazionali, istituisce, anche in collaborazione con i comuni e le aziende USL, un servizio finalizzato a:

- a) favorire la conoscenza delle disposizioni normative in materia di adozione al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività delle istituzioni operanti nel settore;



4

1559 22 NOV. 2002

- c) favorire la conoscenza dell'avvio e del percorso dei relativi procedimenti amministrativi;
- d) favorire l'adozione di bambini e bambine portatori di handicap";

**RITENUTO** che la Giunta regionale individua le modalità per l'attuazione del predetto servizio e le sedi;

**TENUTO CONTO** che nella città di Roma è già funzionante un servizio comunale di Call Center denominato " Centro comunale per l'affido, l'adozione e il sostegno a distanza Pollicino..." presso Villa Lais -Piazza Cagliero, 20;

**RITENUTO**, allo scopo di servire l'intero territorio regionale e facilitare la più ampia diffusione di informazione, di istituire il servizio di Call Center adozioni anche nelle ASL RMF, RMG, RMH, Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo;

**RITENUTO** altresì, di dover approvare modalità atte a consentire la più ampia e capillare diffusione delle informazioni sulla rete dei servizi esistenti e, quindi, dover approvare le modalità di cui all'allegato che costituisce parte integrante del presente atto;

**ATTESO** che sul capitolo H41525 Bil. Reg. es.fin 2002, denominato " Spese connesse con l'istituzione di un servizio di informazione in materia di adozioni" (CALL CENTER) è stata iscritta la somma di euro 250.000,00;

**RITENUTO** di dover suddividere la predetta somma in parti uguali per le sette sedi da istituire, più un contributo per la sede comunale di Roma; ED IL COMUNE DI ROMA;

**SENTITO** il Comitato di Coordinamento regionale dei servizi integrati per le adozioni nazionali ed internazionali, di cui alla propria deliberazione 13.2.2001 n° 219;

**RITENUTO** di dover demandare al Direttore della Direzione Regionale Famiglia e Servizi alla Persona l'emissione dei conseguenti atti di impegno di spesa;

all'unanimità

**DELIBERA**

27 NOV. 2002

Per i motivi in premessa

- di approvare l'istituzione del servizio di Call Center adozioni nelle ASL RMF, RMG, RMH, Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo, secondo le modalità riportate nell'allegato che fa parte integrante della presente deliberazione;
- di utilizzare a tal fine la somma di Euro 212.500,00, iscritta nel Cap. h41525 del Bilancio regionale, Es. finanziario 2002;
- di ripartire la predetta somma in parti uguali per le sette sedi da istituire, più un contributo da erogare per la sede comunale di Roma; ED IL COMUNE DI ROMA;
- di demandare al Direttore della Direzione Regionale Famiglia e Servizi alla Persona l'emissione dei conseguenti atti di impegno di spesa.

IL PRESIDENTE: F.to Francesco STORACE  
IL SEGRETARIO: F.to Tommaso Nardini

## ALLEGATO

**MODALITA' PER L'UTILIZZAZIONE DELLA SOMMA DI € 219500,00:**  
**"ISTITUZIONE DI UN SERVIZIO DI INFORMAZIONE IN MATERIA DI ADOZIONI**  
**(CALL CENTER) L.R. 16.4.2002 N. 8 – ART. 40.**

- 1) FUNZIONI** : costituiscono un servizio filtro per le équipes territoriali in grado di fornire, in modo coordinato fra loro, tutte le informazioni atte a:
- semplificare tutte le procedure sgravando i servizi territoriali del lavoro preliminare, ottenendo uno snellimento del lavoro dei GIL e, quindi, il rispetto del termine di 4 mesi, previsto dalla legge 476/98, per l'invio della relazione al Tribunale per i Minorenni;
  - favorire, in sede locale, gli incontri fra GIL adozione ed Enti Autorizzati per le adozioni internazionali.

In particolare l'operatore del call center deve informare su:

servizi esistenti,  
 informazioni generali sulla normativa vigente,  
 requisiti da possedere,  
 certificazioni necessarie,  
 eventuale modulistica,  
 procedure per ottenere il rimborso del ticket o l'esenzione del medesimo  
 collaborazione e raccordo con Enti locali, Tribunale per i minorenni e ASL ed Enti Autorizzati.

**2) ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO** istituire altri 7 servizi rispettivamente presso le ASL RMF, RMG e RMH, Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo, oltre al servizio comunale già esistente nella città di Roma denominato :” Centro comunale per l'affido, l'adozione e il sostegno a distanza....Pollicino....” presso Villa Lais –Piazza Cagliero, 20,

Tutti i Call Center devono essere messi in rete tra loro e con la Regione Lazio (Osservatorio sull'infanzia e Osservatorio sulla famiglia) e trasmettere/ricevere le informazioni.

I Servizi sono affidati alle Asl e dispongono di uno sportello orario, secondo le esigenze, e di figure professionali composte da un'assistente sociale con la collaborazione integrata, a rotazione, degli operatori dei Gil adozione.

Dispongono di norma:

- di 2 stanze: 1 ufficio con segreteria e postazione telefonica e 1 sala riunioni (ricevimento utenza e incontri di informazione /formazione delle coppie e degli operatori, in collaborazione con il Gil adozioni);
- 2 Personal.Computer e abbonamento Internet, 1 linea telefonica con segreteria ed 1 fotocopiatrice,
- materiale informativo e divulgativo: modulistica, opuscoli e depliant.

Promuovono incontri periodici con:

- coppie adottanti con coppie che hanno adottato. Coppie affidatarie con coppie che sono disponibili all'affido (finalità: diffondere la cultura dell'affido e dell'adozione),
- Operatori,
- Enti autorizzati per le adozioni internazionali.

**3) RISORSE DISPONIBILI:** Euro 219500,00 da suddividere, in parti uguali, fra le Asl RMF, RMG e RMH, Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo, più un contributo da erogare per il servizio comunale già esistente nella città di Roma. ED IL COMUNE DI ROMA.