

VERBALE N. 6

della seduta della Consulta provinciale delle politiche sociali (Art. 11^{bis}, L.P. 13/07, d'ora in poi "Consulta") tenutasi il giorno giovedì 8 giugno dalle ore 17.00 alle 19.15 a Villa sant'Ignazio in via alle Laste 22, per deliberare sul seguente ordine del giorno:

- 1) aggiornamento e confronto su lavoro relativo alla carta dei servizi;
- 2) portale della Consulta;
- 3) programmazione attività dei prossimi mesi,
- 4) varie ed eventuali.

Sono presenti i componenti della Consulta nelle persone dei sigg.: Marco Defranceschi, Cristian Gatti, Rita Grisenti Zamboni, Massimo Komatz, Loris Montagner, Massimo Occhetto, Marilisa Povoleri, Angelo Prandini, Riccardo Santoni, Massimiliano Deflorian,
I componenti Liliana Giuliani, Nadia Fellin, Cristina Cocco, Filippo Simeoni, Delia Valenti e Carlo Rigotti sono assenti.

I presenti passano quindi alla trattazione dei punti all'ordine del giorno:

- 1) Il confronto su quanto emerso nell'incontro del 25 maggio, a cui ha preso parte una significativa presenza di rappresentanti degli enti locali, relativo all'approfondimento della proposta di lavoro sulla carta dei servizi, evidenzia un'iniziale difficoltà di avvio del lavoro, legata alla proposta di un testo di inquadramento della materia, riferito ad una impostazione mutuata da approcci della qualità risalenti alla fine degli anni '90. Chiarito che la proposta era finalizzata a fornire un semilavorato su cui impostare il lavoro di gruppo, i presenti hanno iniziato una lettura del testo, orientata a selezionare i concetti più idonei a strumentare una visione della carta dei servizi che la qualificasse come uno strumento capace di rendere trasparente l'azione dei servizi e di restituirne la qualità, intesa quale misura del grado di raggiungimento degli obiettivi (qualità come misura della capacità di un'organizzazione di esprimere risultati coerenti a obiettivi dichiarati).
Il confronto ha trovato una significativa convergenza dentro la visione della carta dei servizi quale prodotto di un dialogo trilaterale che mira a comporre le sensibilità di tre attori: il committente, l'ente che eroga il servizio, gli utenti. Questo dialogo trova sviluppo, in particolare, nella componente della Carta relativa agli standard di qualità, intesi quali "valori attesi per un determinato indicatore". Gli standard di qualità, nell'ipotesi discussa all'interno del gruppo, dovrebbero caratterizzarsi per la loro verificabilità (escluso l'impiego di standard non verificabili) e per un processo di aggiornamento in progress in relazione a "aggiustamenti" del mandato del servizio, condivisi con l'ente committente e coerenti con la programmazione locale e provinciale e con le mutate esigenze degli utenti.

Lo schema di carta dei servizi che va configurandosi appare improntato a logiche di co-progettazione e co-programmazione, la cui impostazione non appare come un dato consolidato all'interno degli orientamenti del Servizio Politiche Sociali. Pertanto, alcuni dei presenti paventano il rischio che, come successo in altre occasioni, il lavoro svolto dal gruppo venga stoppato o disconosciuto in favore di orientamenti più legati ad una impostazione ingegneristica dello sviluppo dei servizi socio assistenziali. A fronte del riconoscimento di questo rischio, l'orientamento condiviso è quello di scommettere comunque su questo spazio di lavoro comune, avendo l'accortezza di verificarne il grado di legittimazione. Oltre a ciò, si sottolinea come, nella proposta formulata agli interlocutori della PAT e degli enti locali, il lavoro di gruppo fosse inteso quale fase di impostazione di un percorso che aprisse a sperimentazioni di costruzione della carta dei servizi da realizzarsi sui territori, sulla base di un meccanismo di adesione volontaria da parte delle organizzazioni in essi operanti. Questo percorso potrà permettere di identificare degli indicatori e, conseguentemente, degli standard specifici per ciascun servizio. Rispetto a ciò è da intendersi del tutto infondata ed impraticabile l'ipotesi di una identificazione centralizzata di indicatori e standard, che, a queste condizioni, finirebbero con l'essere astratti e non pertinenti rispetto al mandato "locale" dei servizi.

I presenti valutano opportuno che il percorso sulla carta dei servizi venga seguito da una parte dei componenti della Consulta, i quali si impegnino ad aggiornare gli altri membri rispetto agli avanzamenti dei lavori e ad aprire ad altri soggetti esterni alla Consulta la fase di sperimentazione del modello di carta dei servizi (questa fase dovrebbe realizzarsi ultimato il processo di definizione del modello). A tale proposito si rendono disponibili a seguire il lavoro i seguenti componenti: Angelo Prandini, Massimo Komatz, Massimiliano Deflorian, Marilisa Povoleri e Cristian Gatti.

2) Il secondo punto all'ordine del giorno (portale Consulta) viene affrontato dando mandato al Presidente, Riccardo Santoni, e a Loris Montagner di incontrare Informatica Trentina per accordarsi sulle modalità per valorizzare le forme di supporto alla Consulta realizzabili da tale ente e per implementare un sistema che permetta di rendere consultabili i verbali da parte di soggetti esterni alla Consulta ristretta. Tale opzione risulta urgente anche per corrispondere ai bisogni informativi, già espressi da soggetti esterni alla Consulta.

3) Tra i temi emergenti e di particolare rilevanza posti all'attenzione della Consulta vi sono le anticipazioni relative ad una comunicazione inviata dall'Assessore Zeni agli enti locali, comunicazione in cui indica come prossima l'approvazione del regolamento sull'accreditamento e dello schema tipo di carta dei servizi, la definizione del nuovo catalogo delle tipologie di servizio e la precisazione di modelli di affidamento dei servizi che superino, a partire dal primo luglio 2018, il regime di proroga. Tali anticipazioni definiscono passaggi ed adempimenti che, oltreché non condivisi con gli attori che la L.P. 13/07 individua come interlocutori dell'Ente Pubblico rispetto all'implementazione della Legge (Terzo Settore, professioni sociali, Consulta delle politiche sociali, Comitato per la

programmazione sociale), risultano fuori portata rispetto all'angusto arco temporale ipotizzato, questo in ragione della loro complessità e dei gap informativi sulla materia da parte del Servizio Politiche Sociali. Le anticipazioni contenute nella lettera, di cui si dà mandato al Presidente di reperire il testo, configurano un quadro dentro il quale lo stesso processo di sperimentazione partecipata del modello di carta dei servizi si svuota di significato, visto che non avrebbe nessun senso avviare una sperimentazione per mettere a punto uno strumento che, nelle intenzioni dell'Assessore, sarà già definito a partire dal mese prossimo. A fronte della preoccupazione innescata dalla acquisizione di queste informazioni il Presidente si impegna a verificarne la fondatezza e, ove ciò trovasse conferma, ad inviare una richiesta di chiarimento al Presidente della Giunta Provinciale, Ugo Rossi, ed all'Assessore Zeni. Il quadro delineato nella comunicazione configurerebbe una situazione in cui sarebbero disconosciute le prerogative della Consulta, mentre l'intero sistema socio assistenziale sarebbe posto in una situazione di pericolo, di cui i primi a fare le spese sarebbero gli utenti, siano essi bambini in condizioni di difficoltà, malati psichici, disabili, anziani, In considerazione della rilevanza del tema il Presidente si impegna a dare tempestiva comunicazione di quanto acquisito attraverso gli approfondimenti del caso e a dar seguito in modo solerte all'invio della richiesta di chiarimento, che dovrà essere realizzata attraverso un incontro rivolto all'intera Consulta.

4) La prossima riunione della Consulta viene individuata per il 22 giugno dalle 9.00 alle 11.00 presso la sede di Fondazione Comunità Solidale.

Esaurito il tempo a disposizione, il Presidente chiude la seduta alle ore 19.15.

Letto, approvato e sottoscritto

il Presidente

Riccardo Santoni



