



**Linee Guida in materia di gestione
degli interventi socio-assistenziali
tramite corresponsione di rette, tariffe o
voucher ai soggetti accreditati**



Indice Documento

	Pagina
1. <i>Premessa e riferimenti normativi</i>	3
2. <i>Inquadramento giuridico</i>	4
3. <i>Procedura di scelta dei soggetti: formazione dell'elenco dei prestatori</i>	6
4. <i>Stipula della convenzione e gestione del servizio</i>	8
5. <i>Durata dell'efficacia dell'elenco e vigilanza</i>	9
6. <i>Clausola sociale</i>	10

Trento, giugno 2019

1. Premessa e riferimenti normativi

Le presenti linee guida hanno ad oggetto la gestione degli interventi socio-assistenziali tramite la corresponsione di “voucher”, oppure di “rette” o “tariffe” ai soggetti accreditati.

Il sistema delle “rette” o “tariffe” non costituisce di per sé una novità nell’ambito delle politiche sociali della Provincia Autonoma di Trento, ma richiede di essere aggiornato in ragione dei mutamenti del quadro normativo di riferimento. Esso infatti è stato utilizzato dagli enti territoriali competenti per la gestione di alcuni servizi residenziali e semiresidenziali in strutture autorizzate al funzionamento sulla base della previgente legge provinciale 12 luglio 1991, n. 14 – recante l’ordinamento dei servizi socio-assistenziali in Provincia di Trento, abrogata a decorrere dal 1° luglio 2018 – da parte di soggetti iscritti nel registro degli idonei al convenzionamento previsto dall’art. 39 della medesima legge provinciale. Dal punto di vista finanziario, tale sistema di gestione trovava riferimento normativo nell’art. 38 bis della l.p. 14/1991, laddove quest’ultimo prevedeva l’*“individuazione di corrispettivi unitari per giornata di frequenza o prestazione”* (ossia le rette o tariffe stabilite per i servizi a misura).

A partire dal 1° luglio 2018, il nuovo riferimento normativo della modalità di gestione dei servizi socio-assistenziali che qui rileva è rappresentato dall’articolo 22, comma 3, lett. b) della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento), che così recita:

“Art. 22

Modalità di erogazione delle prestazioni

(...)

3. *Gli enti locali e la Provincia assicurano l'erogazione degli interventi socio-assistenziali mediante:*

(...)

*b) l'affidamento diretto dei servizi secondo modalità non discriminatorie a tutti i soggetti **accreditati** ai sensi dell'articolo 20 che ne facciano richiesta, anche mediante l'utilizzo di buoni di servizio,”*

Dalla norma citata si ricavano alcuni principi cardine:

- l’accreditamento costituisce una condizione necessaria – ma non sufficiente – per erogare il servizio per conto dell’amministrazione e a carico di quest’ultima;
- affinché tale modalità di affidamento sia considerata alternativa a quelle disciplinate dalla normativa sui contratti pubblici, **non deve in alcun modo essere prefissato un contingente di soggetti prestatori** (v. 114° considerando alla Direttiva 2014/24/UE);
- nel caso in cui sia necessario ricorrere all’utilizzo di tale sistema di gestione con un numero ristretto e predefinito di soggetti, è necessario applicare la normativa sui contratti pubblici in combinato disposto con l’art. 22, comma 3, lett. c) e comma 5 della l.p. 13/2007, in virtù di quanto previsto dall’art. 30 della legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2 (legge provinciale di recepimento delle direttive europee in materia di contratti pubblici 2016): tale modalità competitiva di affidamento, riconducibile all’appalto o alla concessione a seconda del grado di rischio operativo trasferito ai fornitori, esula dalle presenti linee guida;
- l’ambito di applicazione oggettivo della norma è rappresentato da tutti gli interventi socio-assistenziali, con la conseguenza che, a differenza del sistema previgente, la gestione tramite rette o tariffe può trovare applicazione – sulla base di valutazioni di opportunità rimesse al singolo ente affidante – anche in relazione a servizi diversi da quelli erogati in strutture residenziali o semiresidenziali.

2. Inquadramento giuridico

Possiamo ricondurre la modalità di affidamento descritta dall'art. 22, comma 3, lett. b) a quella descritta dall'ANAC nelle linee guida 2019 in materia di affidamento di servizi sociali, Parte IV (Gli istituti previsti dal Codice del Terzo settore e dalla normativa speciale), n. 22 (L'autorizzazione e l'accreditamento degli organismi del terzo settore).

Si riporta qui di seguito il testo del punto 22:

“22 L'autorizzazione e l'accreditamento degli organismi del terzo settore

- 22.1 *L'autorizzazione è generalmente intesa come sistema di abilitazione all'attività dei soggetti privati che vogliono offrire attività di servizio sociale. È utilizzata con particolare riferimento all'offerta di servizi residenziali o semiresidenziali e, in alcune realtà, di servizi domiciliari e socioeducativi.*
- 22.2 *Al fine di garantire l'affidabilità del soggetto erogatore e la qualità delle prestazioni, il rilascio dell'autorizzazione deve essere subordinato al possesso di requisiti di onorabilità e di capacità professionale e tecnica adeguata e deve avvenire nel rispetto del principio di trasparenza, individuando preventivamente le procedure e i criteri di valutazione che saranno adottati per la selezione dei soggetti.*
- 22.3 *L'amministrazione deve assicurare l'osservanza di standard minimi prefissati relativi alle strutture residenziali e deve valutare gli aspetti organizzativi, gestionali e metodologici, le garanzie offerte agli utenti e, soprattutto con riferimento ai servizi socioeducativi, la qualità dei progetti educativi proposti.*
- 22.4 *Al fine di garantire la qualità delle prestazioni e il raggiungimento degli obiettivi, devono essere previste attività di monitoraggio e di verifica periodica dell'esecuzione del contratto, anche mediante la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti.*
- 22.5 *Rispetto all'autorizzazione, l'accreditamento richiede l'osservanza di standard qualitativi ulteriori e, quindi, si pone come atto di abilitazione di secondo grado. Esso non riveste una funzione accertativa del possesso di requisiti qualificanti, quanto piuttosto una funzione collaborativa e promozionale, essendo volto ad instaurare un rapporto tra accreditato e accreditante, ispirato ad una logica di sussidiarietà. Gli enti accreditati, infatti, vengono inseriti nella rete dei servizi sociali e possono ricevere contributi e sovvenzioni per lo svolgimento di attività rivolte al pubblico. In particolare, l'amministrazione può concedere voucher o assegni di cura ai cittadini da spendere presso le strutture accreditate per l'acquisto di prestazioni.*
- 22.6 *Le Regioni, in virtù della propria autonomia, hanno allargato il campo di applicazione dell'istituto dell'accreditamento anche ad altri servizi, attribuendo allo stesso diverse finalità e, in particolare:*
- regolazione dell'ingresso nel mercato di soggetti che intendono erogare servizi per conto del pubblico. In tal caso, l'accreditamento serve per accedere alle procedure di selezione operate dall'amministrazione. Il sistema prevede la definizione delle tariffe da corrispondere ai soggetti accreditati per l'erogazione di prestazioni attraverso il sistema dei voucher/buoni di servizio, ciò che consente agli utenti l'acquisto diretto delle prestazioni dagli enti accreditati (pubblici e privati), che quindi sono posti in concorrenza tra di loro, con conseguente stimolazione del confronto competitivo tra le strutture accreditate;*
 - promozione e miglioramento della qualità dei servizi: gli operatori sono obbligati a garantire livelli strutturali e organizzativi predeterminati, pertanto, l'accreditamento diventa strumento di selezione dei soggetti erogatori e di monitoraggio e verifica delle prestazioni.*
- Nella prassi si è osservato che l'istituto dell'accreditamento ha trovato attuazione in ambito regionale attraverso tre diversi modelli:*
- modello del governo pubblico, caratterizzato dalla limitazione nel numero dei soggetti accreditabili sulla base della programmazione regionale e locale del fabbisogno;*
 - modello dell'accreditamento libero, caratterizzato dalla concessione dell'accreditamento a tutte le strutture che ne facciano richiesta e siano in possesso dei requisiti, il cui apporto al servizio pubblico sarà definito da accordi contrattuali senza nessuna garanzia di accesso ai fondi;*

- modello degli accordi contrattuali in cui l'accreditamento viene sostituito da accordi negoziali con i soggetti erogatori dei servizi.

22.7 *Indipendentemente dal modello utilizzato, per garantire la capacità degli esecutori e la qualità delle prestazioni, la selezione del soggetto chiamato ad erogare il servizio deve avvenire garantendo adeguati livelli di trasparenza, previa valutazione della sussistenza di requisiti di onorabilità e di capacità professionale e tecnica adeguata.*

22.8 *Tra i requisiti da prendere in considerazione devono rientrare anche la previsione di modalità di partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla gestione e alla valutazione del servizio, nonché il rispetto dei diritti degli utenti riconosciuti da convenzioni internazionali, da disposizioni a tutela dei consumatori e dalle carte dei servizi.*

22.9 *L'accreditamento deve costituire un percorso dinamico che prevede sia valutazioni periodiche dei fabbisogni e della qualità dei servizi, che verifiche del mantenimento dei requisiti e delle condizioni di accreditamento. Le Amministrazioni devono individuare le cause di decadenza dell'accreditamento (perdita dei requisiti soggettivi, gravi inadempimenti, ecc.), cui collegare la risoluzione dei contratti in corso."*

Rispetto ai vari modelli di descritti dall'ANAC al punto 22.6, quello provinciale si colloca nell'ambito dell'accreditamento libero.

Tale modalità di erogazione dei servizi sociali – pur rispettando i principi fondamentali dell'evidenza pubblica – si distingue dall'appalto in quanto:

1. la gestione del servizio tramite la corresponsione di voucher, rette o tariffe non assicura un volume prestabilito di prestazioni agli operatori, in quanto queste ultime vengono corrisposte solamente nel caso di effettiva fruizione dei servizi da parte degli utenti (non si paga il "vuoto per pieno", con la conseguenza che l'operatore rimane esposto al "rischio di domanda");
2. i voucher, le rette e le tariffe – predeterminate – possono assicurare al massimo l'integrale copertura dei costi, ma non anche un margine di utile al gestore del servizio;
3. l'acquisto del servizio avviene sì tramite risorse pubbliche, ma sulla base di una scelta – guidata, ma tendenzialmente libera – dell'utente, il vero beneficiario e destinatario delle risorse medesime.

Per quel che riguarda la determinazione delle tariffe si rimanda ai criteri individuati in applicazione di quanto previsto dall'art. 23, comma 6 della l.p. 13/2007, nonché agli stralci del programma sociale provinciale.

Quanto alla scelta dell'erogatore del servizio preme invece osservare brevemente quanto segue. Ferma restando la presa in carico unitaria, l'accertamento dello stato di bisogno, e il dovere dei servizi sociali di predisporre un piano individualizzato di assistenza sulla base di un'analisi delle esigenze del singolo utente (artt. 16 e 17 l.p. 13/2007), è bene ricordare che quest'ultimo rimane libero di scegliere l'operatore cui rivolgersi. Tale aspetto comporta la necessità di un'accettazione formale – o comunque di un assenso – dell'assistito rispetto al piano individualizzato predisposto in suo favore dagli assistenti sociali.

Tale precisazione, che non mira a disconoscere il ruolo di guida e intermediazione svolto dagli assistenti sociali nell'indicazione degli operatori più idonei a erogare le prestazioni sociali a favore dell'assistito (il quale è solo di rado in grado di effettuare tale scelta in modo del tutto autonomo), è finalizzata a ricordare come la scelta dell'operatore debba essere imputata – da un punto di vista giuridico – all'utente¹. Ciò assicura, nel complesso, la concorrenzialità del sistema e quindi la compatibilità della gestione a retta o tariffa, oltre che a voucher dei servizi sociali con il principio di parità di trattamento degli operatori.

1 Il sistema è comunque compatibile con possibili limitazioni della capacità di scelta delle persone, nelle situazioni di incapacità di intendere e di volere dell'utente e con gli invii in struttura disposti dall'autorità giudiziaria.

L'ente pubblico, quindi, non affida (ossia non appalta) all'esterno l'intera gestione di un servizio, ma, attraverso la preselezione garantita dall'accreditamento a livello provinciale e dalla formazione di elenchi a livello locale (su cui si veda il seguente punto 3) indica i soggetti ritenuti più idonei ad assicurare determinati standard di gestione e di offerta dei servizi sociali in favore degli utenti che ha in carico e che di volta in volta orienterà, a seconda del progetto individualizzato.

3. Procedura di scelta dei soggetti: formazione dell'elenco dei prestatori

Come anticipato al punto 1, il presupposto per il ricorso alla gestione dei servizi sociali tramite la corresponsione di tariffe e rette è rappresentato dall'accreditamento provinciale previsto dall'art. 20 (l.p. 13/2007) e disciplinato nel dettaglio dal regolamento approvato con D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg. (di seguito regolamento) e dai suoi allegati.

Ai sensi dell'art. 8, commi 1 e 2 della l.p. 13/2007, l'ordinamento provinciale – come avviene in altre regioni – distingue tra l'ente accreditante (la Provincia) e gli enti affidanti (le Comunità di valle/Territori), ad eccezione di quegli interventi ancora in carico alla Provincia. In altre regioni entrambe le competenze sono invece accorpate in capo al medesimo ente pubblico (ad esempio i Comuni).

Il riparto di competenze previsto dall'ordinamento provinciale comporta – per la modalità di gestione dei servizi sociali qui presa in considerazione – l'instaurazione di un sistema caratterizzato da un duplice filtro:

1. l'accreditamento provinciale;
2. l'istituzione di una pluralità di elenchi (specifici per servizio/intervento da parte degli enti affidanti che costituisce una sorta di "accreditamento di secondo livello", sempre comunque libero.

Più precisamente:

1. L'accreditamento, rilasciato dalla Provincia in relazione ad aggregazioni funzionali specifiche o a intere aree di intervento (art. 6 del regolamento) oppure alle particolari tipologie di servizi previste dall'art. 8 del regolamento (v. infra nota 4), assicura che i soggetti erogatori siano in grado di offrire all'utente dei servizi socio-assistenziali di qualità, tesi al miglioramento continuo della risposta al bisogno e *"volti alla promozione di un contesto sociale inclusivo e favorevole, per aumentare il benessere e l'autonomia personale e per rafforzare la coesione sociale e agevolare lo sviluppo del territorio"* (art. 31, comma 1, l.p. 13/2007). Esso si configura come libero, in quanto viene rilasciato a tutti i soggetti che ne facciano richiesta, purché siano in possesso dei requisiti previsti dall'allegato 2 del regolamento n. 3-78/Leg./2018, indipendentemente da una valutazione dei fabbisogni o da un parere programmatico (art. 20, comma 1 della l.p. 13/2007).
2. Ciascun ente affidante dovrà poi ulteriormente selezionare, dopo questa prima scrematura, quei soggetti accreditati disponibili a svolgere un determinato servizio/intervento previsto nel Catalogo dei servizi socio-assistenziali di cui all'art. 3 del regolamento, di seguito Catalogo. In sostanza, come si accennava poc'anzi, in questa seconda fase, si passerà da un accreditamento del soggetto (quello concesso dalla Provincia) ad una sorta di "accreditamento del servizio", con il quale l'ente affidante competente verifica l'idoneità specifica del soggetto a svolgere il determinato servizio/intervento oggetto della procedura nell'ambito del proprio territorio, con le sue specificità ed esigenze. Ciò è perfettamente compatibile con il citato art. 22, comma 3, lett. b) della l.p. 13/2007: è pur vero che la norma si riferisce a "tutti i soggetti accreditati", ma è evidente che non può che riferirsi ai soggetti accreditati a svolgere un determinato servizio/intervento. Dal momento che l'accreditamento rilasciato dalla Provincia ha carattere generale e si ferma ad un livello più alto, è necessario renderlo più specifico attraverso due ulteriori passaggi:

a) il primo è ancora in capo alla Provincia ed è la stipula della convenzione prevista dall'art. 23, comma 6 della l.p. 13/2007 e dall'art. 9 del regolamento: la cosiddetta "convenzione quadro", con la quale il soggetto accreditato per una data area/aggregazione funzionale o particolare tipologia di servizi indicherà quali, tra i servizi/interventi inclusi dal Catalogo per quella medesima area/aggregazione/tipologia, è disponibile a svolgere²;

b) il secondo è in capo all'ente affidante competente, che potrà introdurre ulteriori elementi caratterizzanti il servizio/intervento sulla base delle esigenze legate alle specificità del territorio di riferimento come verrà ulteriormente specificato nel prosieguo.

L'ente affidante dovrà formalizzare tali scelte innanzitutto nel piano sociale di comunità (art. 12, l.p. 13/2007) - avvalendosi eventualmente del supporto fornito da una procedura di co-programmazione (v. specifiche linee guida provinciali) - per poi procedere, previo avviso pubblico, a formare e approvare un **elenco di prestatori** specifico per categoria di servizio/intervento.

L'iscrizione in tali elenchi (così come la semplice sottoscrizione di convenzioni con l'ente affidante, sulla quale si tornerà *infra* al punto 4) non conferisce agli operatori il diritto di pretendere alcun corrispettivo, essendo la corresponsione di tariffe e/o rette (e l'incasso dei voucher) subordinata all'effettiva erogazione dei servizi.

Gli elenchi, inoltre, potranno rappresentare un riferimento – ulteriore rispetto all'accreditamento – per l'acquisto di servizi di qualità da parte dei cittadini che intendano utilizzare risorse economiche proprie per prestazioni diverse o ulteriori rispetto a quelle previste dai piani individualizzati di assistenza, o per acquisti effettuati da soggetti non in carico ai servizi sociali degli enti affidanti.

Oltre all'accreditamento provinciale e alla sottoscrizione della specifica convenzione quadro, i **requisiti** da inserire nell'avviso pubblico per la formazione dell'elenco – e quindi per la selezione dei soggetti accreditati - sono, a titolo esemplificativo:

- conoscenza degli specifici problemi sociali del territorio;
- conoscenza delle risorse sociali della comunità di riferimento e del loro utilizzo;
- la previsione di modalità di partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla gestione e alla valutazione del servizio, nonché il rispetto dei diritti degli utenti riconosciuti da convenzioni internazionali, da disposizioni a tutela dei consumatori e dalle carte dei servizi (v. punto 22.8 delle citate linee guida ANAC);
- in caso di servizi residenziali o semi-residenziali, nei quali la struttura viene messa a disposizione dal soggetto accreditato, che la stessa sia ubicata nell'ambito territoriale di riferimento, per assicurare la maggiore prossimità possibile al contesto di vita degli utenti, in un'ottica inclusiva.

Infine, dovranno essere richiesti i requisiti di moralità elencati nell'art. 80 del d.lgs. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici), che solo parzialmente sono assicurati dall'accreditamento provinciale.

² È necessario a questo punto riassumere in breve il quadro completo del nuovo sistema di qualità dei servizi, avviato con l'entrata in vigore del regolamento di esecuzione della l.p. 13/2007; esso si articola in quattro fasi:

1) autorizzazione/accreditamento: come si accennava nel testo, ad essere autorizzati e accreditati non sono più i servizi, come nel sistema della l.p. 14/1991, ma i soggetti; ciascun soggetto potrà essere autorizzato/accreditato per una o più aggregazioni funzionali costituite dalla combinazione tra una data area (età evolutiva e genitorialità, età adulta, età anziana e persone con disabilità) e un ambito di intervento (residenziale, semiresidenziale, domiciliare e di contesto, sulla base di una serie di requisiti generali e specifici; in alternativa esistono tipologie di servizi non rientranti in una specifica aggregazione o area (interventi per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi, servizi territoriali e sportello sociale): per i soggetti che operano in queste tipologie sono previsti un'autorizzazione e un accreditamento semplificati, ad hoc;

2) comunicazione del servizio e/o **convenzione quadro**: una volta ottenuta l'autorizzazione, il soggetto deve comunicare alla Provincia quali servizi - tra quelli ricompresi dal nuovo Catalogo dei servizi (art. 3 regolamento) all'interno delle aggregazioni funzionali o delle altre tipologie - intende avviare. Se il soggetto è anche accreditato, deve stipulare con la Provincia la c.d. "convenzione quadro". Con tale convenzione quest'ultimo si impegna a svolgere i servizi inclusi dal Catalogo nell'area, nelle aggregazioni funzionali o nelle altre tipologie per i quali è accreditato, secondo gli standard stabiliti nel Catalogo medesimo e accettando i corrispettivi (*rectius* le tariffe) o i criteri per determinarli stabiliti dalla Provincia previa intesa con il CAL. In tale convenzione il soggetto preciserà gli strumenti di affidamento e finanziamento con i quali è disposto ad erogare i servizi per conto degli enti affidanti;

3) affidamento/finanziamento del servizio, secondo i vari strumenti previsti dalla l.p. 13/2007, inclusa la gestione a retta di cui alle presenti linee guida;

4) valutazione, secondo quanto previsto dal Capo IV della l.p. 13/2007.

L'elenco dovrà essere costantemente aggiornato sia con l'aggiunta dei soggetti che si accreditano e che richiedono, dimostrando di possedere gli ulteriori specifici requisiti, l'iscrizione successivamente alla sua prima formalizzazione, sia con la cancellazione di quelli che decadono dall'accreditamento (artt. 12, 16 e 17 del regolamento) e dall'iscrizione per il venir meno dei relativi requisiti o per valutazioni negative ai sensi dell'art. 23, comma 5 della l.p. 13/2007.

4. Stipula della convenzione e gestione del servizio

4.1 Stipula della convenzione

Il rapporto che si instaura tra ciascuno dei soggetti accreditati iscritti negli elenchi e l'ente pubblico che ha in carico gli utenti del servizio in questione è disciplinato – per gli elementi ulteriori rispetto a quelli già oggetto della convenzione quadro (ex art. 23, comma 6), che andrà espressamente richiamata nell'avviso pubblico – da una **convenzione** (ai sensi dell'art. 23, comma 1, l.p. 13/2007), la cui eventuale stipulazione avverrà a seguito dell'approvazione dell'elenco stesso e, per le iscrizioni successive, a seguito del suo aggiornamento.

Pur prevedendo obblighi in capo ad entrambe le parti, la convenzione non è un contratto sinallagmatico (ossia a prestazioni corrispettive), ma costituisce un accordo contrattuale volto a disciplinare i rapporti giuridici (compiti, responsabilità, durata del rapporto) ed economici (modalità e tempi di corresponsione della retta o tariffa e/o di incasso del voucher, modalità di verifica e controllo) tra ente pubblico e operatori sociali.

Più precisamente, la sottoscrizione della convenzione comporta:

- per l'ente prestatore: l'obbligo di erogare le prestazioni agli utenti che ne facciano richiesta alle condizioni previste dalla convenzione stessa, anche ai fini del mantenimento dell'iscrizione nell'elenco (mantenimento dei requisiti dimostrati al momento dell'iscrizione, valutazioni positive ai sensi del Capo IV della l.p. 13/2007);
- per l'ente pubblico: l'obbligo di corrispondere la tariffa o la retta e/o il valore del voucher, a fronte dell'effettiva erogazione del servizio all'utente (e della presentazione della relativa fattura).

4.2 Gestione del servizio

L'ente pubblico – attraverso l'assistente sociale che predispose il progetto individualizzato di assistenza – dovrà di volta in volta indicare all'utente preso in carico uno o più enti prestatori cui rivolgersi³

Ove le prestazioni previste dal progetto individualizzato e le esigenze dell'utente possano essere soddisfatte unicamente dall'offerta di un solo soggetto gestore (ad esempio tenendo anche conto della prossimità territoriale al contesto di vita dell'utente, e delle disponibilità in quel dato momento degli enti fornitori), l'indicazione all'utente – e di conseguenza la scelta di quest'ultimo – sarà univoca e diretta. Se invece dovessero risultare idonei a quelle specifiche esigenze di assistenza una pluralità di operatori iscritti nell'elenco, l'assistente sociale dovrà indicarli tutti, eventualmente orientando l'utente attraverso l'indicazione delle peculiarità delle prestazioni offerte dai diversi operatori, e di regola osservando un sistema di rotazione (per prestazioni analoghe) – ciò a garanzia della trasparenza e del principio di non discriminazione⁴.

³ Come precisato al punto 2 delle presenti linee guida, la scelta del gestore rimane libera ed è giuridicamente imputabile all'utente, anche quando nella scelta si esercita un'intermediazione professionale.

5. Durata dell'efficacia dell'elenco e vigilanza

Gli elenchi – in quanto costantemente aggiornati – potrebbero in linea teorica avere un'efficacia illimitata nel tempo, fatta salva l'eventuale rivalutazione dell'interesse pubblico da parte dell'ente affidante, che potrà, ad esempio, decidere di cambiare strumento di gestione e finanziamento di quel dato servizio.

Tuttavia l'ente affidante può ritenere maggiormente rispondente all'interesse pubblico prevedere una durata pluriennale limitata, al termine della quale si riserva la possibilità di riapprovare l'elenco, tramite un nuovo avviso pubblico, anche per garantire l'aggiornamento continuo dei requisiti rispetto alle nuove esigenze e ai nuovi bisogni.

Allo scopo di assicurare il rispetto dei livelli qualitativi richiesti dall'accreditamento e dall'iscrizione nell'elenco, acquisiscono particolare rilevanza le funzioni di **vigilanza**.

Esse sono esercitate:

- dalla Provincia, con riferimento al mantenimento dei requisiti dell'accreditamento (ai sensi dell'art. 21, l.p. 13/2007 e dell'art. 14 del regolamento);
- degli enti che hanno approvato gli elenchi, in relazione ai requisiti ulteriori stabiliti nell'avviso pubblico e specificati nelle convenzioni;
- dagli utenti, sotto forma di controllo diffuso (ai sensi dell'art. 15 del regolamento, in base al quale si rivela opportuno un potenziamento dei meccanismi di rilevamento della *customer satisfaction*).

Parimenti importante, ai fini del completamento dell'impianto, è l'avvio da parte di ciascun ente locale competente del sistema di valutazione dei servizi/interventi previsto dal più volte citato Capo IV della l.p. 13/2007. Si segnalano a tale proposito gli indirizzi contenuti nella deliberazione della Giunta provinciale n. 645 del 28 aprile 2017 avente ad oggetto: "Legge provinciale sulle politiche sociali, art. 10. Terzo stralcio del programma sociale provinciale sugli Indirizzi per la valutazione".

4 Allo scopo di innovare e rendere più trasparente la gestione dei servizi tramite la corresponsione di rette o tariffe, alcune amministrazioni nel resto d'Italia (si veda il caso della gestione dei servizi di accoglienza in strutture residenziali di minori e nuclei madre-bambino nel Comune di Napoli, sul quale si è espressa l'ANAC con la delibera n. 966/2016) – specialmente in relazione alla gestione di servizi residenziali – hanno previsto l'impiego e il costante aggiornamento di una **piattaforma informatica**. In base a questo modello, gli operatori – iscritti nell'elenco – che abbiano stipulato la convenzione con l'ente pubblico vengono inseriti in una piattaforma contenente le loro informazioni e i dati relativi alla presa in carico degli utenti (numero di soggetti assistiti, tipo di prestazioni erogate, durata dell'assistenza ecc.), in modo da monitorare e mantenere aggiornate i dati relativi all'offerta dei servizi sociali, allo scopo di favorire l'individuazione degli operatori di volta in volta disponibili e più idonei in relazione ad uno specifico piano individualizzato di assistenza. Dell'aggiornamento della piattaforma sono onerati gli stessi soggetti prestatori, i quali si impegnano ad utilizzare – e, appunto, ad aggiornare costantemente – il software gestionale messo a loro disposizione dall'ente pubblico, inserendovi dati e documenti. Sulla base di tali dati la piattaforma informatica permette di generare automaticamente una lista (composta da un numero prestabilito di soggetti) di operatori convenzionati che presentino le caratteristiche richieste dal piano individualizzato di assistenza, operando una rotazione sulla base del dato storico delle prestazioni (quest'ultimo aspetto può essere calibrato, ed eventualmente ridotto, a seconda del servizio in questione, fino ad essere del tutto eliminato ove, nell'interesse dell'utente, si ritengano imperative le esigenze di continuità del servizio). La scheda generata dal sistema sarà poi trasmessa all'assistente sociale affinché questi possa valutare il migliore abbinamento mediante approfondimenti e confronti con gli operatori (ed eventualmente con gli utenti), indicando le ragioni per le quali abbia eventualmente ritenuto di discostarsi dalla rosa di operatori indicata dalla piattaforma. La scelta dell'utente rimane comunque libera rispetto alle indicazioni fornite dall'assistente sociale, avendo queste ultime valore orientativo. Esse, infatti, non costituiscono di per sé un acquisto di prestazioni sociali, perfezionandosi quest'ultimo solamente quando l'operatore effettivamente eroghi le prestazioni a favore dell'utente.

6. Clausola sociale

Nel caso in cui, per un qualsiasi motivo, un soggetto prestatore interrompa l'attività, venga cancellato da un elenco o nel caso in cui non possa esservi inserito (ad es. nella procedura di formazione di un nuovo elenco sostitutivo del precedente), si applicano per analogia le procedure previste in caso di cambio di gestione di appalto di servizi e disciplinate dall'articolo 32, comma 2 della l.p. 2/2016.

In particolare, entro quindici giorni dalla comunicazione dell'interruzione dell'attività, della cancellazione o del mancato inserimento nell'elenco, l'ente affidante convoca i soggetti iscritti al medesimo elenco e le organizzazioni sindacali provinciali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, con le rappresentanze sindacali aziendali e le rappresentanze sindacali unitarie, se presenti, per effettuare un esame congiunto dei possibili effetti occupazionali e valutare la possibilità di avviare un percorso finalizzato alla promozione della stabilità occupazionale e del livello retributivo complessivo del personale fino ad allora impiegato nel soggetto che interrompe l'attività, che viene cancellato o che non viene inserito nell'elenco e attualmente disoccupato o a rischio di disoccupazione.

L'esito del confronto viene registrato in un verbale.