



COMUNE DI OZZERO
CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

Codice Ente 10081	Protocollo N.
DELIBERAZIONE N. 4 in data 27.01.2026 Soggetta invio capogruppo <input type="checkbox"/>	

VERBALE DI DELIBERAZIONE
DEL CONSIGLIO COMUNALE

ADUNANZA STRAORDINARIA DI PRIMA CONVOCAZIONE - Seduta PUBBLICA

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE ILLUSTRATIVA AI SENSI DEL D.LGS. 201/2022 ART. 14 PER L'INDIVIDUAZIONE DELLA MODALITA' DI GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI E SOCIO SANITARI E AFFIDAMENTO ALL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SERVIZI ALLA PERSONA ABBIATENSE (ASPA)

L'anno **DUEMILAVENTISEI** addì **VENTISETTE** del mese di gennaio alle ore **19:30** nella sala delle adunanze, previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente legge comunale e provinciale, vennero oggi convocati a seduta i Consiglieri Comunali.

All'appello risultano:

INVERNIZZI PIETRO	Assente	REINA BEATRICE	Presente
VILLANI GUGLIELMO	Presente	ROSSI EZIO	Presente
ARDESI MANUELE	Presente	TEMPORITI ANNA	Assente
CHIODINI STEFANO	Presente	BOTTA ATTILIO	Presente
INVERNIZZI CHIARA	Presente		
MALVEZZI VITTORIO ETTORE	Presente		
MUSSI MARCO	Presente		

Totale presenti: **9**

Totale assenti: **2**

E' presente l'Assessore esterno **BARONI LUIGI GIUSEPPE**

Assiste il Segretario Comunale, **DOTT. BALZAROTTI STEFANO**, il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, **ING. VILLANI GUGLIELMO** assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

IL VICE SINDACO

Introduce l'argomento e cede la parola all'Assessore Luigi Baroni il quale relaziona il punto all'ordine del giorno.

IL CONSIGLIO COMUNALE

PREMESSO CHE:

- Con Delibera n. 37 del 19/11/2024 “*Costituzione dell’azienda speciale consortile per i servizi alla persona abbiatense ex art.114 Tuel 267/2000*”, il Consiglio Comunale ha espresso l’indirizzo a costituire un’azienda speciale per l’erogazione di servizi alla persona, per l’esercizio di funzioni socio-assistenziali, socio-educative/formative e socio-sanitarie integrate e – più in generale – la gestione dei servizi alla persona a prevalente carattere sociale, in relazione alle competenze istituzionali degli Enti Soci, ivi compresi interventi di formazione e consulenza concernenti le attività dell’Azienda o aventi finalità di promozione sociale delle persone del territorio;
- I comuni del territorio hanno confermato la loro adesione immediata all’Azienda, e nello specifico:
 - a) Abbiategrasso - Deliberazione n. 27 del 20/05/2024;
 - b) Besate - Deliberazione n. 21 del 18/07/2024;
 - c) Calvignasco - Deliberazione n. 11 del 29/04/2024;
 - d) Cassinetta di Lugagnano - Deliberazione n. 36 del 29/10/2024;
 - e) Morimondo - Deliberazione n. 4 del 24/04/2024;
 - f) Motta Visconti - Deliberazione n. 26 del 25/09/2024;
- Con Delibera n. 49 del 21/12/2024 il Consiglio Comunale ha confermato l’indirizzo a costituire l’Azienda Speciale Consortile per i Servizi alla Persona Abbiatense in breve “ASPA”, come già deliberato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 37 del 19/11/2024;
- Con atto n. 45464 di Repertorio e n. 21363 di Raccolta è stato registrato l’ATTO COSTITUTIVO DI AZIENDA SPECIALE CONSORTILE EX ART. 114 E CONVENZIONE EX ART.31 DEL D. LGS. 267/2000 (T.U.E.L.) in data 13.02.2025;

RISCONTRATO:

- Che il Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 recante il Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, ha dettato la nuova disciplina in materia di affidamento dei Servizi Pubblici Locali (SPL).
- Che l’articolo 14 del D. Lgs. 201/2022 stabilisce l’obbligo per l’Ente locale di adottare una Relazione illustrativa al momento della scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale, tra quelle indicate al comma 1 (affidamento a terzi, società mista, società in house, gestione in economia o mediante aziende speciali ex art. 114 TUEL).
- Che tale relazione deve dare conto delle ragioni e della sussistenza dei presupposti per la forma di gestione prescelta e del relativo assetto di affidamento, evidenziando i benefici per la collettività e la sostenibilità economico-finanziaria della gestione stessa, in linea con le indicazioni dell’ANAC.
- Che, ai sensi dell’art. 14, comma 1, lett. d), del D.Lgs. 201/2022, per i servizi pubblici locali diversi da quelli a rete è consentita l’organizzazione del servizio mediante aziende speciali di cui all’art. 114 del TUEL, previo espletamento della valutazione comparativa di cui ai commi 2 e 3 del medesimo articolo.
- Che l’Amministrazione Comunale, al fine di garantire l’efficacia, la continuità, l’uniformità e la qualità dei servizi sociali, sociosanitari ed educativi sul proprio territorio, già allo stato attuale conferiti ad ASSP, ha ritenuto di organizzare la gestione dei medesimi servizi mediante azienda speciale consortile ex art. 114 TUEL,

individuando nell'Azienda Speciale Consortile per i Servizi alla Persona Abbiatense (ASPA) l'ente strumentale cui affidare direttamente i suddetti servizi per un periodo di anni 9 (nove);

VISTI:

- la relazione illustrativa di cui all'art. 14 del D. Lgs. 201/2022 redatta a supporto delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti per la forma di gestione prescelta, mediante azienda speciale ex art. 114 TUEL, e per il correlato affidamento diretto dei servizi all'Azienda, allegata al presente atto quale parte integrante e sostanziale (Allegato A);
- Il documento "Definizione dei livelli di servizio garantiti e Articolazione delle Tariffe" (Allegato B), quale elemento integrativo e sostanziale del Contratto di Servizio, approvato nello schema base con delibera del Consiglio Comunale di Ozzero n. 37 del 19.11.2024;

CONSIDERATO CHE:

- la gestione mediante azienda speciale consortile ex art. 114 TUEL costituisce una delle modalità di organizzazione dei servizi pubblici locali previste dall'art. 14, comma 1, lett. d), del D.Lgs. 201/2022, limitatamente ai servizi diversi da quelli a rete;
- L'art. 14 commi 2, 3 e 4 e l'art. 31 commi 1 e 2 del D.Lgs. 201/2022 impongono la redazione di una relazione illustrativa per la scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale;
- La gestione unitaria dei servizi consente economie di scala, maggiore efficienza e qualità.

DATO ATTO CHE:

- Il controllo analogo sarà esercitato dai Comuni soci tramite l'Assemblea e gli strumenti previsti dallo Statuto;
- Sono garantite le clausole sociali per il personale attualmente impiegato;
- Il perimetro dei servizi affidati è definito nella relazione allegata.
- Lo schema di contratto risulta già approvato dal Consiglio Comunale di Ozzero con la succitata Delibera n. 37 del 19/11/2024

RILEVATO CHE i rapporti contrattuali tra il Comune di Ozzero e l'ASPA saranno regolati da apposito contratto di servizio, per la durata, conformemente alle previsioni dell'art. 12 RD 2440/1923, e anche in considerazione della peculiarità dei servizi sociali di cui trattasi, di anni 9 (nove) e potrà essere rinnovato fino al massimo dei anni 25 (venticinque) - previa valutazione e verifica della persistenza delle condizioni per l'affidamento all'Azienda dei servizi - secondo la normativa al tempo vigente per gli affidamenti dei servizi pubblici locali;

RISCONTRATO CHE l'Accordo di Programma per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari previsti dal Piano di Zona 2025-27 del 16 dicembre 2024, all'Art. 3 – Ente Capofila, prevede che *"I Comuni sottoscrittori del presente Accordo, così come deliberato dall'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Sociale, individuano il comune di Abbiategrasso quale Ente Capofila responsabile dell'attuazione del presente Accordo, fino alla messa in esercizio della costituenda Azienda speciale Consortile. Quest'ultima pertanto subentrerà al comune di Abbiategrasso quale ente capofila dell'Ambito Territoriale Sociale mediante adesione al presente Accordo.*

L'Ente Capofila opera vincolato nell'esecutività al mandato dell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Sociale ed adotta ogni atto di competenza per l'attuazione del presente Accordo di Programma nel rispetto degli indirizzi espressi dall'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Sociale e delle competenze gestionali attribuite al personale preposto per l'attuazione del Piano di Zona.

L'Ente capofila svolge la funzione di coordinamento dell'attuazione del Piano di Zona e di gestione delle risorse complessive necessarie e dei finanziamenti disponibili".

VISTO l'art. 42, comma 2, lett. e) del T.U. Enti locali in forza del quale il Consiglio Comunale ha competenza con riferimento ad atti fondamentali, tra i quali l'organizzazione dei pubblici servizi, la costituzione di istituzioni e aziende speciali, concessione dei pubblici servizi, partecipazione dell'ente locale a società di capitali, affidamento di attività o servizi mediante convenzione;

VISTO lo Statuto Comunale;

VISTO il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 ed in particolare:

- l'art. 170 che disciplina il vincolo di coerenza delle deliberazioni al Documento Unico di Programmazione;
- l'art. 42 secondo il quale il Consiglio Comunale ha competenza in materia di "organizzazione dei pubblici servizi, costituzione di istituzioni e aziende speciali, concessione dei pubblici servizi, partecipazione dell'ente locale a società di capitali, affidamento di attività o servizi mediante convenzione";

VISTA la propria deliberazione n. 42 del 23/12/2025 con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione 2026/2028;

VISTA altresì la propria deliberazione n. 43 del 23/12/2025 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione 2026/2028 unitamente agli allegati previsti dalla vigente normativa;

RICHIAMATA la deliberazione di Giunta Comunale n. 101 del 23/12/2025 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2026, assegnando le dotazioni finanziarie ai Responsabili di Servizio;

VISTI:

- D. Lgs. 201/2022;
- D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36;
- D. Lgs. 267/2000 (TUEL);

PRESO ATTO del parere favorevole dell'Organo di Revisione del Comune di Ozzero, allegato quale parte integrale e sostanziale del presente provvedimento

ACQUISITI i pareri favorevoli in ordine alla regolarità tecnica e contabile espressi ai sensi dell'articolo 49 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

Con voti unanimi favorevoli, espressi per alzata di mano da tutti i presenti;

DELIBERA

che le premesse fanno parte integrante del presente atto e sono integralmente richiamate:

- 1) Di approvare, ai sensi dell'art. 14, comma 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201 e dell'art. 114 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, la gestione dei servizi di cui in premessa mediante l'Azienda Speciale Consortile per i Servizi alla Persona Abbiatense (ASP), ente strumentale ex art. 114 TUEL, e conseguentemente l'affidamento diretto all'Azienda medesima dei seguenti servizi, per la durata di anni 9 (nove), con possibilità di rinnovo fino ad un massimo di anni 25 (venticinque) – previa valutazione e verifica della persistenza delle condizioni per l'affidamento, secondo la normativa tempo per tempo vigente in materia di servizi pubblici locali:
Servizi alla persona:

- Servizio di Assistenza domiciliare anziani/disabili (SAD);
 - Servizio Tutela Minori e Famiglia;
 - Servizio di Segretariato Sociale.
- 2) Di approvare, per quanto di competenza, a tal fine la relazione ex art. 14 del D. Lgs. 201/2022 (Allegato A), quale parte sostanziale ed integrante del presente atto;
 - 3) Di dare atto che, nelle more della transizione dell'Ufficio di Piano ad ASPA così come previsto dall'art.3 dell'Accordo di Programma per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari previsti dal Piano di Zona 2025-27 del 16 dicembre 2024, saranno mantenuti, in capo ad ASPA, i Servizi di Ambito – Piano Sociale di Zona secondo le attuali modalità e condizioni di servizio;
 - 4) Di demandare alla Giunta Comunale e al Responsabile del Servizio Amministrativo - Settore Servizi alla Persona, l'adozione dei provvedimenti inerenti e conseguenti all'assunzione del presente atto;
 - 5) Di demandare al Responsabile del Servizio Amministrativo, Settore Servizi alla Persona, la sottoscrizione dei contratti di servizio.
 - 6) Di dare mandato agli uffici comunali affinché provvedano, con riferimento a relazione e deliberazione consiliare:
 - in ottemperanza agli obblighi di pubblicità e trasparenza previsti dall'art. 31 del D. Lgs. 201/2022, alla pubblicazione sul sito istituzionale dell'ente affidante;
 - in ottemperanza al D.L. 145/2013 art. 13 comma 25-bis, all'invio all'Osservatorio per i servizi pubblici locali presso il Ministero dello sviluppo economico;

Successivamente,

IL CONSIGLIO COMUNALE

Con voti unanimi favorevoli, espressi per alzata di mano da tutti i presenti

DELIBERA

Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ex art. 134, comma 4, D.Lgs. n. 267/2000.

COMUNE DI OZZERO

Provincia di Milano

Relazione illustrativa della scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale (d.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi 1 e 2) e sull'affidamento dei servizi sociali, sociosanitari ed educativi mediante azienda speciale consortile ex art. 114 TUEL (D.Lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. d))

Sommario

INTRODUZIONE.....	1
CONTESTO GIURIDICO E INDICATORI DI RIFERIMENTO	3
CONTESTO NORMATIVO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	5
MODALITÀ DI AFFIDAMENTO PRESCELTA AFFIDAMENTO DIRETTO AD AZIENDA SPECIALE CONSORTILE PARTECIPATA	10

INTRODUZIONE

Il recente D.Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201, entrato in vigore il 31 dicembre 2022, ha introdotto una serie di disposizioni normative volte al riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica. In particolare, all'articolo 14, comma 3, è prevista, riguardo alla scelta della modalità di gestione di un servizio, la redazione di una relazione in capo all'ente affidante, i cui contenuti sono meglio descritti nella successiva sezione dedicata alla normativa di riferimento. In particolare, si rileva che l'art. 14 del D.L. 23 dicembre n. 201, ai commi 2 e 3, dispone che:

“2. Ai fini della scelta della modalità di gestione del servizio e della definizione del rapporto contrattuale, l'ente locale e gli altri enti competenti tengono conto delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali, della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente locale e per gli utenti, dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili, nonché dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati. Nella valutazione di cui al presente comma, l'ente locale e gli altri enti competenti tengono altresì conto dei dati e delle informazioni che emergono dalle verifiche periodiche di cui all'articolo 30;

3. Degli esiti della valutazione di cui al comma 2 si dà conto, prima dell'avvio della procedura di affidamento del servizio, in un'apposita relazione nella quale sono evidenziate altresì le ragioni e la

sussistenza dei requisiti previsti dal diritto dell'Unione Europea per la forma di affidamento prescelta, nonché illustrati gli obblighi di servizio pubblico e le eventuali compensazioni economiche, inclusi i relativi criteri di calcolo, anche al fine di evitare sovra compensazioni.”

Oltre alle finalità di legge, il presente elaborato individua i principali obiettivi e le motivazioni dell'affidamento, utili per tracciare un percorso operativo che permetta di indirizzare e di addivenire ad una gestione del predetto servizio. Vengono illustrati i presupposti amministrativi, suddivisi in presupposti normativi, gestionali e presupposti economico-finanziari, posti a base della preferenza dell'Ente per la modalità di affidamento prescelta in confronto alle altre possibili, nel rispetto della normativa applicabile e del principio dell'economicità dell'azione amministrativa ai sensi dell'art. 97 della Costituzione.

Si evidenzia altresì che, ai sensi dell'art. 31, comma 5, del D.Lgs. 201/2022, “gli atti e i dati di cui al presente articolo sono resi disponibili dall'ente che li produce in conformità a quanto previsto dall'articolo 50 del decreto legislativo n. 82 del 2005”. Pertanto, al fine di rendere il contenuto degli atti e delle informazioni trasmesse chiaro e controllabile, l'ente affidante esplicita i dati di dettaglio utilizzati e fornisce le informazioni utili a rendere agevolmente fruibili e riutilizzabili i predetti dati.

È dunque in riferimento a tali obiettivi che viene predisposta la presente relazione per motivare le proprie decisioni e per garantirne la coerenza rispetto alla disciplina europea, nel rispetto degli indirizzi forniti dall'Amministrazione, la quale, in piena autonomia organizzativa, intende valorizzare la gestione associata dei servizi sociali, sociosanitari ed educativi attraverso l'Azienda Speciale Consortile per i servizi alla persona Abbiatense (ASPA), quale ente strumentale dei comuni *ex art. 114 del TUEL*. Tale gestione non si riduce al mero soddisfacimento di una necessità contingente, ma incide direttamente sulla qualità della vita dei cittadini, nella prospettiva di rafforzare la capacità programmatica e operativa dell'ambito territoriale.

La presente è redatta al fine di rappresentare gli esiti della valutazione circa la scelta della modalità di gestione del servizio in esame riconducibile alla funzione sociale ed educativa delegata (*ex art. 14, comma 3, D.Lgs. 201/2022*); inoltre, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 14, commi 2 e 3, del medesimo decreto nonché dall'art. 7 del nuovo Codice dei contratti pubblici, è volta a dar conto della motivazione qualificata sulla scelta della gestione mediante azienda speciale consortile *ex art. 114 TUEL* e del correlato affidamento diretto dei servizi all'Azienda Speciale Consortile per i servizi alla persona Abbiatense (ASPA), partecipata dal Comune di Ozzero.

La relazione e la relativa deliberazione consiliare in ottemperanza agli obblighi di pubblicità e trasparenza previsti dall'art. 31 del D.Lgs. 201/2022, verranno pubblicate sul sito istituzionale dell'ente affidante e contestualmente trasmesse ad ANAC.

CONTESTO GIURIDICO E INDICATORI DI RIFERIMENTO

Il D.Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201, entrato in vigore il 31 dicembre 2022, ha introdotto una serie di disposizioni normative volte al riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica.

L'analisi normativa procede quindi sulla base della nuova normativa di riferimento ed in particolare:

- Ai sensi **dell'art 2**, comma primo, lett. c), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono “servizi di interesse economico generale di livello locale” o “servizi pubblici locali di rilevanza economica”, “i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale”.

- Ai sensi **dell'art. 3** del D.Lgs. n. 201 del 2022 rubricato “Principi generali del servizio pubblico locale” è previsto che: “I servizi di interesse economico generale di livello locale rispondono alle esigenze delle comunità di riferimento e alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini e degli utenti, nel rispetto dei principi di sussidiarietà e proporzionalità” (comma 1). “L'istituzione, la regolazione e la gestione dei servizi pubblici di interesse economico generale di livello locale rispondono a principi di concorrenza, sussidiarietà, anche orizzontale, efficienza nella gestione, efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini, sviluppo sostenibile, produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, promozione di investimenti in innovazione tecnologica, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sulle scelte compiute dalle amministrazioni e sui risultati delle gestioni (comma 2). “Nell'organizzazione e nella erogazione dei servizi di interesse economico generale di livello locale è assicurata la centralità del cittadino e dell'utente, anche favorendo forme di partecipazione attiva” (comma 3).

- Ai sensi **dell'art. 10** rubricato “Perimetro del servizio pubblico locale e principio di sussidiarietà”: “Gli enti locali e gli altri enti competenti assicurano la prestazione dei servizi di interesse economico generale di livello locale ad essi attribuiti dalla legge” (comma 1). “Ai fini del soddisfacimento dei bisogni delle comunità locali, gli enti locali favoriscono, in attuazione del principio di sussidiarietà orizzontale, l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, e delle imprese, anche con apposite agevolazioni e semplificazioni” (comma 2). “Gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, possono istituire servizi di interesse economico generale di livello locale diversi da quelli già previsti dalla legge, che ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali” (comma 3). “I servizi di cui al comma 3 sono istituiti in esito ad apposita istruttoria, sulla base di un effettivo confronto tra le diverse soluzioni possibili, da cui risulti che la prestazione dei servizi da parte delle imprese liberamente

operanti nel mercato o da parte di cittadini, singoli e associati, è inidonea a garantire il soddisfacimento dei bisogni delle comunità locali” (comma 4).

- Ai sensi **dell’art. 17** rubricato “affidamento a società in house”: Gli enti locali e gli altri enti competenti possono affidare i servizi di interesse economico generale di livello locale a società in house, nei limiti e secondo le modalità di cui alla disciplina in materia di contratti pubblici e di cui al decreto legislativo n. 175 del 2016” (comma 1). “Nel caso di affidamenti in house di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici, fatto salvo il divieto di artificioso frazionamento delle prestazioni, gli enti locali e gli altri enti competenti adottano la deliberazione di affidamento del servizio sulla base di una qualificata motivazione che dia espressamente conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini di un’efficiente gestione del servizio, illustrando, anche sulla base degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9, i benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all’impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell’ambiente e accessibilità dei servizi, anche in relazione ai risultati conseguiti in eventuali pregresse gestioni in house, tenendo conto dei dati e delle informazioni risultanti dalle verifiche periodiche di cui all’articolo 30” (comma 2).

-Ai sensi **dell’art. 3, comma 1, lett. e), Allegato I.1** del Codice dei contratti pubblici di cui al D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 L’affidamento in house è definito come: “l’affidamento di un contratto di appalto o di concessione effettuato direttamente a una persona giuridica di diritto pubblico o di diritto privato definita dall’articolo 2, comma 1, lettera o), del D.Lgs. 175/2016, e alle condizioni rispettivamente indicate dall’articolo 12, paragrafi 1, 2 e 3, della direttiva 2014/24/UE e dall’articolo 17, paragrafi 1, 2 e 3 della direttiva 2014/23/UE, nonché, per i settori speciali, dall’articolo 28, paragrafi 1, 2 e 3 della direttiva 2014/25/UE.”

Nel contesto del nuovo Codice dei contratti pubblici, l’affidamento *in house* rappresenta una particolare modalità di assegnazione diretta di contratti di appalto o concessione a soggetti formalmente distinti ma sostanzialmente assimilabili alla pubblica amministrazione, in quanto da essa interamente partecipati e controllati. L’istituto è quindi espressione del principio di auto-organizzazione dell’amministrazione pubblica, che può scegliere di erogare direttamente un servizio attraverso un proprio soggetto strumentale, purché siano rispettate le condizioni normative previste.

Il nuovo Codice dei contratti pubblici, recependo le direttive europee, conferma i tre requisiti fondamentali – elaborati dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia dell’UE – affinché un affidamento diretto in house sia legittimo:

a) Controllo analogo

Il soggetto affidante deve esercitare sull’organismo affidatario un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi. Tale controllo può essere anche indiretto (esercitato tramite un’altra amministrazione già

controllante), e deve incidere sugli indirizzi strategici e sulle decisioni significative.

b) Attività prevalente

La società affidataria deve svolgere oltre l'80% della propria attività a favore dell'amministrazione o delle amministrazioni pubbliche che la controllano (o di soggetti anch'essi *in house*).

c) Capitale totalmente pubblico

Non deve esservi alcuna partecipazione di capitale privato, salvo forme di partecipazione senza poteri di controllo o di veto e senza influenza determinante.

L'art. 7, comma 2, del Codice dei contratti pubblici, in conformità con i principi di concorrenza e trasparenza, dispone che, quando l'affidamento abbia ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, la stazione appaltante:

- deve valutare la congruità economica dell'offerta del soggetto in house, rispetto all'oggetto e al valore della prestazione;
- deve motivare il mancato ricorso al mercato, dando conto: i) delle ragioni dell'affidamento diretto; ii) dei benefici per la collettività derivanti dalla forma di gestione prescelta; iii) del rispetto degli obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità del servizio e ottimale impiego delle risorse pubbliche

CONTESTO NORMATIVO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune di Ozzero, nell'ambito delle funzioni ad esso attribuite ai sensi dell'art. 139 del D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 112, della L.R. 6 agosto 2007, n. 19 e delle relative disposizioni attuative, esercita una pluralità di servizi socioeducativi e socioassistenziali a favore della popolazione in età scolare e prescolare nonché di soggetti in condizione di disabilità o vulnerabilità sociale.

Attualmente risultano attivi i seguenti servizi pubblici locali di rilevanza economica ai sensi ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201:

Servizi pubblici locali/SIG Servizi di Interesse Generale	Servizi pubblici locali a rilevanza economica/SIEG Servizi di interesse economico generale	Servizi Strumentali
<ul style="list-style-type: none">• Servizio di assistenza domiciliare anziani/disabili (SAD)• il servizio di Assistenza Domiciliare Minori e Famiglie (ADM-EDF);• Servizio Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale• il servizio assistenza educativa scolastica• il servizio pre e post scuola primaria e infanzia	<ul style="list-style-type: none">• Servizi alla persona:<ul style="list-style-type: none">- Servizio di Assistenza domiciliare anziani/disabili (SAD);- Servizio di Assistenza domiciliare minori (ADM);	<ul style="list-style-type: none">• Servizio di protezione giuridica;• Servizio Emergenza Abitativa;

<ul style="list-style-type: none"> • il servizio centro estivo scuola infanzia e primaria • Servizio Tutela minori e Famiglia; • Sportello e interventi di psicologia scolastica; • Servizi di assistenza educativa scolastica; • Servizi di Ambito – Piano Sociale di Zona: • Servizio d’Integrazione Lavorativa (SIL); • Servizio Affidi Familiari; • Servizio Adulti di Fiducia; • Servizio Sportello Donna; • Servizio Sportello stranieri, assistenti familiari ed interventi di mediazione; • Servizio prevenzione scolastica; • Servizio centralizzato reddito di cittadinanza e servizio sociale professionale (rafforzamento); • Servizio Progettazione sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio Pasti a domicilio - Servizio Trasporto per persone fragili; • Servizi educativi e scolastici: <ul style="list-style-type: none"> - Servizi di conciliazione (pre e post scuola, centri estivi); - Servizi di accompagnamento al trasporto scolastico 	
---	--	--

1. Servizi di Assistenza Domiciliare per Anziani/disabili (SAD)

Il servizio in oggetto rappresenta un intervento di sostegno personalizzato e finalizzato a prevenire e rimuovere situazioni di bisogno, rischio o emarginazione sociale a carico di persone fragili, in condizione di svantaggio o disabilità.

Il servizio si fonda su una presa in carico globale dell’assistito, mirata non solo alla cura e alla protezione della persona, ma anche al mantenimento e al rafforzamento delle sue relazioni familiari e sociali, favorendone l’inclusione nel contesto di vita quotidiano.

Attraverso il Servizio di assistenza domiciliare gli Enti locali concorrono alla tutela e alla garanzia dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), nell’ambito del quadro legislativo di riferimento e nel rispetto delle competenze istituzionali e della normativa di settore.

Il Comune di Ozzero ha disciplinato il servizio attraverso il “Regolamento dei servizi e degli interventi di promozione e protezione sociale e della compartecipazione alla spesa”, approvato con deliberazione consiliare n. 34 del 28 dicembre 2017.

In particolare, all’art. A43 dell’Allegato “Tipologie di interventi e servizi interventi di natura economica” è stabilito che:

1. Il servizio di assistenza domiciliare è finalizzato a favorire il permanere delle persone anziane e/o persone con disabilità nel proprio ambito familiare e sociale, migliorando la loro qualità di vita, nonché quella della famiglia d'appartenenza. L'intervento offerto è finalizzato altresì ad evitare rischi di ricoveri impropri in strutture sanitarie o in residenze sanitarie – assistenziali.

2. I servizi di assistenza domiciliare si compongono di prestazioni di natura socio-assistenziale, erogate in integrazione con i servizi socio-sanitari, nonché con le attività ed i servizi di varia natura assistenziale prodotti da altri soggetti pubblici e privati nell'ambito del sistema locale dei servizi sociali.

3. Il Servizio di assistenza domiciliare è erogato tramite figure professionali qualificate.

4. La modalità, la tipologia delle prestazioni e la frequenza degli accessi al domicilio sono definiti nel progetto individualizzato di assistenza.”

All'articolo A44 sono chiariti gli obiettivi del servizio:

“Il Servizio di Assistenza Domiciliare si propone, nei confronti degli utenti cui è destinato, di sviluppare i seguenti obiettivi:

a) Favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare;

b) Mantenere e/o sviluppare l'autonomia residuale;

c) Ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura;

d) Valorizzare le capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto e promuovere la conoscenza delle fondamentali abilità di cura. “

L'articolo A45 identifica i destinatari del servizio:

“1. Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto ad anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti soli o inseriti in un nucleo familiare, a cittadini adulti fragili e/o disabili, soli o inseriti in un nucleo familiare, residenti o dimoranti nel Comune.

2. Per i dimoranti è fatto salvo il recupero dei costi sostenuti nei confronti del Comune di residenza, previamente informato della attivazione e della durata dell'intervento e dei relativi costi.

3. Qualora le condizioni del potenziale assistito, in particolare se persona anziana, richiedano una valutazione multidimensionale, questa viene effettuata in raccordo con i competenti servizi socio sanitari, con conseguente individuazione di un Piano Assistenziale Individualizzato da parte del Servizio Sociale del Comune, come indicato dall'art. 14 della legge 328/00 e dalla normativa regionale di riferimento. “

L'articolo A46 precisa che:

“Gli interventi del Servizio sono effettuati di norma nei giorni feriali, secondo la programmazione definita dal piano individuale di assistenza”

Infine, l'articolo A47 regola la compartecipazione degli utenti al costo del servizio:

“Ferma restando la determinazione del nucleo familiare di riferimento sulla base dell'art. 6 del D.P.C.M. 159/2013, ai fini della determinazione della quota di contribuzione al costo del servizio da parte degli utenti si applica l'art.31 del presente regolamento.

Caratteristiche del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD), normalmente conferito all'Azienda Speciale Servizi alla Persona (ASSP) di Abbiategrasso che viene erogato in forma personalizzata, sulla base di un progetto individualizzato di assistenza.

I livelli di servizio che vengono garantiti tramite i servizi resi da ASSP riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Orario e calendario: il servizio è attivo sei giorni su sette, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, per 52 settimane all'anno, senza soluzione di continuità. Sono previste, su richiesta e secondo necessità, anche prestazioni in fascia serale (fino alle ore 22.00) e festive (domenicali o infrasettimanali).

Destinatari del servizio

Destinatari sono anziani non autosufficienti, disabili adulti, cittadini fragili, residenti o dimoranti nel Comune. L'accesso può avvenire previa valutazione multidimensionale con i servizi sociosanitari, con redazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) da parte del Servizio Sociale.

Per i soggetti dimoranti, il Comune provvede a richiedere il rimborso al Comune di residenza.

Prestazioni prevalenti:

- Aiuto per il governo della casa (igiene ambientale, cambio e lavaggio biancheria, stiratura);
- Igiene e cura della persona (igiene a letto o in bagno, vestizione, mobilitazione, aiuto nell'alimentazione);
- Supporto nelle attività quotidiane e nella vita di relazione (accompagnamenti, commissioni, disbrigo pratiche);
- Interventi di stimolo alla socializzazione e al mantenimento dell'autonomia;
- Prestazioni straordinarie su richiesta o in base al progetto personalizzato.

Personale impiegato:

- Coordinatore in possesso di titolo idoneo (assistente sociale abilitato);
- Operatori in possesso di qualifica ASA/OSS rilasciata da enti accreditati;

Obbligo di formazione annuale (minimo 20 ore), supervisione professionale e utilizzo di dispositivi di protezione individuale (DPI) conformi al D.Lgs. 81/2008.

Standard e modalità di erogazione:

- Attivazione entro 72 ore dalla richiesta del Servizio Sociale comunale;
- Continuità garantita tramite piano di sostituzione operatori;
- Tracciabilità delle prestazioni mediante rilevazione delle ore e compilazione delle schede;
- Flusso informativo periodico verso l'Ente committente (Comune);

- Carta dei Servizi dedicata.

Partecipazione alla spesa:

Gli utenti sono tenuti alla compartecipazione al costo del servizio sulla base dell'ISEE, ai sensi dell'art. 31 del regolamento comunale e in applicazione del D.P.C.M. 159/2013.

Rilevanza economica dei servizi descritti

I servizi alla persona soprarichiamati rientrano a pieno titolo tra i servizi pubblici locali di rilevanza economica ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201. Si tratta, infatti, di servizi resi a favore di un'utenza determinata, soggetti a compartecipazione tariffaria, erogati su base territoriale comunale o sovracomunale, con finalità sociali. In particolare, tali servizi, pur rispondendo a bisogni primari connessi alla tutela delle persone con fragilità (anziani e disabili), si collocano nell'ambito dei servizi a domanda individuale, prestati in condizioni tali da richiedere l'intervento regolatore del soggetto pubblico al fine di garantire l'accessibilità universale, la parità di trattamento, la sostenibilità economica e la qualità dell'offerta. In tal senso, la giurisprudenza amministrativa è ormai consolidata nel riconoscere la rilevanza economica anche ai servizi socio-assistenziali, poiché si tratta di attività suscettibili, in astratto, di essere gestite in forma remunerativa e per le quali esiste certamente un mercato concorrenziale. (Consiglio di Stato, Sez. V, 30 agosto 2006, n. 5072)

Di conseguenza, essi devono essere assoggettati alle disposizioni di cui all'art. 14, commi 2 e 3, del D. Lgs. 201/2022, che impongono la redazione di una specifica relazione illustrativa, preventiva all'affidamento, nella quale siano evidenziati gli obblighi di servizio pubblico, le caratteristiche tecniche ed economiche del servizio, nonché le motivazioni alla base della modalità di gestione prescelta.

Il quadro normativo di riferimento è articolato e multilivello, comprendente:

- Legge 28 agosto 1997, n. 285, recante "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza", che individua tra le priorità di intervento il sostegno alla genitorialità, l'integrazione educativa, la prevenzione del disagio e l'accesso ai servizi socioeducativi;
- Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", che all'art. 22 include esplicitamente i servizi di educativa scolastica e territoriale tra le prestazioni fondamentali per l'infanzia e le famiglie;
- D. Lgs. 13 aprile 2017, n. 65, istitutivo del sistema integrato 0-6 anni, che promuove la continuità educativa dalla prima infanzia alla scuola primaria, prevedendo il coordinamento tra nidi, scuole dell'infanzia e servizi integrativi;
- Leggi regionali della Lombardia:
 - o L.R. 12 marzo 2008, n. 3, "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona", che disciplina la programmazione di ambito e l'integrazione tra sociale, educativo e sanitario;

A livello attuativo, si richiama:

- il Decreto Dirigenziale 15 febbraio 2010, n. 1254, che fornisce prime indicazioni operative su esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociali;

La giurisprudenza amministrativa ha affermato, in proposito, che è da considerarsi servizio pubblico locale ogni attività gestita o regolata da un ente locale con lo scopo di soddisfare bisogni collettivi, specialmente nei settori della salute, della protezione sociale e dell'assistenza, purché prestata in condizioni di accessibilità universale e senza discriminazioni (cfr. Cons. Stato, sez. V, sent. n. 7369/2006 e n. 5097/2009). In assenza di una definizione normativa univoca di "rilevanza economica", occorre rifarsi ai criteri elaborati dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea e dalla Commissione Europea, i quali identificano come economicamente rilevanti quei servizi erogati a fronte di un corrispettivo, prestati in un contesto potenzialmente concorrenziale e riconducibili, anche astrattamente, a logiche di mercato (Comunicazione 2012/C 8/03; CGUE, causa C-18/2001). La Corte Costituzionale, nella sentenza n. 272/2004, ha confermato che la distinzione tra servizi economici e non economici si fonda sull'analisi delle concrete modalità di prestazione del servizio e sul potenziale impatto sull'assetto concorrenziale. Alla luce di tali premesse, i servizi in esame si distinguono per il duplice impatto:

- sociale: in quanto funzionali a garantire il sostegno delle famiglie in condizioni di fragilità;
- economico: in quanto erogati in regime di parziale copertura tariffaria, soggetti a possibili dinamiche concorrenziali con operatori privati, e dotati di una loro struttura organizzativa, logistica e gestionale con rilevanza anche sotto il profilo dell'efficienza e della sostenibilità finanziaria.

In considerazione di tali elementi, detti servizi si configurano come servizi di interesse economico generale di livello locale, la cui gestione richiede l'assunzione di specifici obblighi di servizio pubblico, volti a garantirne:

- la continuità nell'erogazione;
- l'universalità dell'accesso a favore di tutti gli utenti;
- la non discriminazione e la trasparenza nei criteri di accesso e nella determinazione delle tariffe;
- il rispetto di standard di qualità e sicurezza;

Tale impostazione si fonda anche sull'orientamento consolidato dell'Unione Europea in tema di servizi universali e aiuti di Stato compatibili con il mercato interno, come richiamato nella Comunicazione 2012/C 8/03 della Commissione e negli artt. 107-108 del TFUE. Il riconoscimento della funzione sociale, educativa e universalistica di tali servizi giustifica, pertanto, anche l'eventuale previsione di compensazioni pubbliche, purché proporzionate al costo netto del servizio e conformi al principio di neutralità concorrenziale.

MODALITÀ DI GESTIONE E DI AFFIDAMENTO PRESCELTE: GESTIONE MEDIANTE

AZIENDA SPECIALE CONSORTILE EX ART. 114 TUEL E AFFIDAMENTO DIRETTO

Il quadro normativo comunitario, fondandosi sul principio istitutivo del mercato unico europeo, pone in una posizione di favore le modalità di affidamento di servizi pubblici locali di rilevanza economica che si basano sulla promozione e sulla tutela della concorrenza. In tal senso, laddove un'amministrazione pubblica ricorresse all'affidamento di un servizio ad un soggetto terzo mediante espletamento di procedure ad evidenza pubblica, risulterebbe certamente coerente con il quadro normativo comunitario.

Proprio in tale contesto, tuttavia, è emersa la possibilità di prevedere affidamenti diretti nei confronti di soggetti terzi totalmente partecipati da amministrazioni pubbliche, assoggettati al loro stretto controllo e che svolgono attività prevalente per esse (c.d. affidamenti diretti a enti strumentali in controllo analogo), soluzione gestionale che il Comune di Ozzero intende perseguire mediante azienda speciale consortile ex art. 114 TUEL.

Nello specifico la presente relazione è redatta ai sensi del combinato disposto dell'art. 14, comma 3, del D.Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201, e dell'art. 7, commi 2 e 3, del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 (Codice dei contratti pubblici), in funzione della valutazione della modalità di gestione mediante azienda speciale consortile ex art. 114 TUEL e del correlato affidamento diretto dei suddetti servizi all'Azienda Speciale Consortile "Servizi alla Persona Abbiatense" (ASPA), quale ente strumentale partecipato dal Comune di Ozzero e da altri Enti aderenti all'ambito territoriale.

In particolare, l'Azienda Speciale Consortile per i Servizi alla Persona Abbiatense (di seguito, ASPA) è stata costituita in data 13 febbraio 2025 ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs. 267/2000, dal Comune di Abbiategrasso unitamente ai Comuni di Besate, Calvignasco, Cassinetta di Lugagnano, Morimondo Motta Visconti e Ozzero ed opera quale ente strumentale dei Comuni soci, dotato di personalità giuridica, autonomia imprenditoriale e proprio statuto, nell'ambito dei servizi pubblici locali alla persona, secondo i principi di solidarietà, sussidiarietà, economicità, efficienza ed efficacia.

Ai sensi dell'art. 2 dell'atto costitutivo, ASPA è finalizzata alla gestione associata di servizi pubblici locali in ambito sociale, socio-assistenziale, socio-educativo e socio-sanitario, anche a rilevanza economica, affidati dai Comuni soci. L'Azienda potrà altresì occuparsi della realizzazione e gestione di opere e infrastrutture connesse ai servizi sopra elencati, nonché di attività complementari o strumentali, purché coerenti con le finalità istituzionali e con il perimetro normativo tracciato dal legislatore.

L'art. 3 dello statuto di ASPA prevede che: *"Scopo dell'Azienda è l'esercizio di funzioni socio-assistenziali, socio-educative/formative e socio-sanitarie integrate e – più in generale – la gestione dei servizi alla persona a prevalente carattere sociale, in relazione alle competenze istituzionali degli Enti Soci, ivi compresi interventi di formazione e consulenza concernenti le attività' dell'Azienda o aventi finalità di promozione sociale delle persone del territorio.*

L'attività dell'Azienda è finalizzata alla gestione associata dei servizi alla persona mediante:

- a) la gestione associata ed integrata degli interventi e dei servizi sociali in attuazione dei programmi e delle azioni definite nel Piano di Zona;
- b) la gestione di servizi alla persona di competenza istituzionale degli Enti consorziati che gli stessi ritengano opportuno conferire all'Azienda;
- c) la gestione di ulteriori attività e servizi nel campo sociale, assistenziale, educativo, culturale, sociosanitario e nelle aree di intervento legate alla salute e al benessere fisico e psichico dei cittadini;
- d) la gestione di interventi di promozione, formazione, consulenza e orientamento concernenti le attività dell'Azienda, aventi finalità di promozione dei diritti di cittadinanza;
- e) la gestione dell'Ufficio di Piano;

I servizi istituzionali facenti capo all'Azienda sono diffusi ed erogati nei confronti di tutta la popolazione residente nel territorio degli Enti Soci e sono prevalentemente orientati alle fasce deboli della cittadinanza, e in particolare:

Minori

Famiglie

Disabili

Anziani

Adulti in difficoltà

oltre a interventi di inclusione sociale e interventi in campo formativo/educativo.

Il suddetto elenco è puramente indicativo, giacché l'Assemblea ha facoltà di articolare l'organizzazione dei servizi secondo criteri di classificazione anche diversi da quelli indicati, sia allo scopo di riconfigurare lo schema d'offerta di prestazioni in rapporto a principi d'ottimizzazione produttiva, sia per tener conto del mutare delle condizioni di bisogno della cittadinanza e della natura stessa della nozione di bisogno socio-assistenziale. Variazioni nella definizione delle fasce d'utenza possono inoltre essere giustificate da fenomeni attinenti la sfera del dinamismo demografico.

Con deliberazione dell'Assemblea Consortile sono dettagliatamente determinate, all'interno delle suindicate aree, le funzioni socio-assistenziali, i servizi e le attività conferite.

L'Azienda può esercitare la gestione dell'Ufficio di Piano dell'Ambito assumendo il ruolo di Ente Capofila dell'Ambito Territoriale di Ozzero, anche attraverso il governo della rete delle unità d'offerta sociali e la conseguente gestione del Budget unico sociale composto, a titolo maggiormente indicativo ma non esaustivo da:

- finanziamenti messi a disposizione dagli Enti consorziati;
- fondo povertà;
- Fondo Nazionale Politiche Sociali;
- Fondo per la Non Autosufficienza;

- *Fondo Sociale Regionale;*
- *Trasferimenti da altri Enti Pubblici;*
- *Altri finanziamenti;*

L'esercizio delle funzioni e la gestione dei servizi e delle attività sono finalizzati ai seguenti obiettivi:

- *rafforzamento della capacità d'intervento dei Comuni Soci, attraverso la creazione di un nuovo soggetto gestore con piena autonomia giuridica e gestionale capace di realizzare una Rete locale integrata di servizi e di razionalizzare su base territoriale la loro erogazione;*
- *sviluppo di un approccio orientato all'ottimizzazione del rapporto tra costi e benefici degli interventi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari integrati;*
- *sviluppo e consolidamento delle politiche di Ambito territoriale in rapporto ai servizi socio-assistenziali, educativi e socio-sanitari per dare uniformità e omogeneità di approccio alle funzioni sociali di cui i singoli comuni sono titolari, tenendo conto delle specificità, evitando sovrapposizioni e parcellizzazioni e fornendo specifici punti di riferimento all'interno dell'ambito territoriale;*
- *miglioramento del sistema di erogazione dei servizi sia sul piano dell'appropriatezza che della qualità;*
- *Sostegno di interventi omogenei relativamente all'offerta dei servizi, ai livelli di spesa e alle forme di partecipazione dell'utenza, in funzione dei livelli di assistenza, delle regole e delle modalità di accesso definiti dagli Enti locali territoriali.*
- *determinazione di meccanismi di funzionamento "orientati al soddisfacimento dei bisogni", che enfatizzino la centralità della persona nella organizzazione dei servizi ed incentivino lo sviluppo*
- *sperimentazione di nuove forme di collaborazione tra pubblico e privato attraverso lo sviluppo della rete con il terzo settore, sia nella gestione che nella progettazione degli interventi;*
- *sviluppo di una informazione e partecipazione attiva alla realizzazione degli interventi da parte degli utenti e delle loro associazioni, anche attraverso forme di partecipazione consultiva in ordine al funzionamento, distribuzione e gradimento dei servizi del territorio".*

Le aziende speciali consortili come più volte ribadito dalla giurisprudenza restano "nell'alveo della pubblica amministrazione pur quando eventualmente operino con strumenti privatistici" (Corte di cassazione SS.UU., 2 settembre 2013 n. 20075).

Inoltre come affermato dalle stesse Sezioni Unite della Corte di Cassazione "sotto il profilo sostanziale (...) le aziende speciali, così come le società in house, possono essere considerate come enti che rappresentano delle vere e proprie articolazioni della Pubblica Amministrazione, atteso che gli organi di queste sono assoggettate a vincoli gerarchici facenti capo alla Pubblica Amministrazione, i cui dirigenti sono dunque legati alla Pubblica amministrazione da un rapporto di servizio come avviene per i dirigenti preposti ai servizi direttamente erogati dall'ente pubblico" (Sentenza 25 novembre 2013, n. 26283, ribadito con Ordinanza 2 dicembre 2013, n. 26936).

La Suprema Corte di cassazione ha avuto altresì modo di precisare che “Le aziende speciali, previste e disciplinate dal D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, art. 114, sono enti strumentali del Comune, istituiti per l'esercizio di servizi sociali pubblici in alternativa alla gestione diretta e destinati a rimanere in vita fino a quando permanga la relativa scelta; nonostante il riconoscimento, per ragioni funzionali, della personalità giuridica e della capacità di compiere tutti i negozi giuridici necessari per il raggiungimento del loro fine, costituiscono parti del Comune nel quadro unitario del suo assetto ordinamentale, sicché gli atti emanati configurano determinazioni riferibili all'ente territoriale che incide, oltretutto, sui processi decisionali dell'azienda speciale attraverso un'ampia ingerenza negli atti gestionali e organizzativi e una penetrante azione di controllo” (Cass. civ., Sez. lavoro, Ord. 29/10/2021, n. 30744).

Il Consiglio di Stato ha precisato che l'azienda speciale “(...) è il modello di gestione del servizio pubblico più vicino alla completa internalizzazione o autoproduzione del servizio stesso. In questo senso l'azienda speciale è un soggetto in house, al pari della società a partecipazione pubblica c.d. in house, inteso come longa manus dell'amministrazione pubblica per la realizzazione di lavori o opere o per l'espletamento di servizi. L'affidamento del servizio pubblico ad un'azienda speciale configura, pertanto, un c.d. affidamento in house” (così Cons. di Stato, n. 5444/2019).

La possibilità per un Ente locale di procedere ad affidamento diretto di un servizio ad un proprio ente strumentale, con particolare riguardo all'azienda speciale costituita ai sensi dell'art. 114 d.lgs. 267/2000, è espressamente prevista dall'art. 14 del d.lgs. 201/2022 (“Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”) che al secondo comma statuisce che *“Ai fini della scelta della modalità di gestione del servizio e della definizione del rapporto contrattuale, l'ente locale e gli altri enti competenti tengono conto delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali, della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente locale e per gli utenti, dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili, nonché dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati. Nella valutazione di cui al presente comma, l'ente locale e gli altri enti competenti tengono altresì conto dei dati e delle informazioni che emergono dalle verifiche periodiche di cui all'articolo 30”*.

Pertanto, l'operazione in house è legittima quando ricorrono cumulativamente i seguenti presupposti:

1. il capitale della persona giuridica affidataria è interamente pubblico;
2. l'ente affidante esercita su di essa un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi;
3. l'ente affidatario realizza oltre l'80% della propria attività con l'ente o gli enti pubblici che lo controllano.

Nel caso dell'Azienda Speciale Consortile per i Servizi alla Persona Abbatense (ASPA):

- la proprietà è interamente pubblica e suddivisa fra i Comuni aderenti in proporzione alla popolazione residente (quota pro capite pari a 1,35 euro per abitante);
- il controllo analogo è esercitato congiuntamente tramite l'Assemblea dei Comuni soci e il Consiglio di amministrazione, con poteri di indirizzo, controllo e approvazione del bilancio e degli atti fondamentali;
- l'attività dell'Azienda è interamente rivolta ai Comuni aderenti, come da previsioni del business plan 2024–2027 così come integrato e aggiornato dal Budget 2026 di ASPA, in cui oltre il 95% dei ricavi a regime (2026) deriva da contratti di servizio con i Comuni soci.

Ai sensi dell'art. 7 comma 2 del Codice dei contratti pubblici, l'affidamento in house comporta l'obbligo per l'amministrazione affidante di:

- valutare preventivamente la congruità economica dell'offerta;
- motivare i benefici per la collettività derivanti dalla forma di gestione prescelta, anche in riferimento agli obiettivi di universalità, socialità, qualità del servizio, efficienza, economicità e sostenibilità.

Alla luce di quanto esposto si rileva che i requisiti richiesti dal Codice dei Contratti Pubblici sono soddisfatti, e l'affidamento ad ASPA:

- inquadra strategicamente la questione della gestione associata dei servizi alla persona, offrendo al Comune una soluzione che valorizza l'integrazione intercomunale e la pianificazione territoriale;
- consente un confronto razionale tra l'opzione del *in house* e le alternative di affidamento esterno, evidenziando la maggiore convenienza economica e la maggiore coerenza con gli obiettivi di sistema;
- garantisce economie di scala e omogeneità nei livelli di servizio sull'intero ambito territoriale, rendendo più efficace la risposta ai bisogni complessi dell'utenza;
- consente la razionalizzazione della spesa, tramite la centralizzazione degli acquisti, l'ottimizzazione del personale e la riduzione dei costi indiretti;
- promuove la stabilità occupazionale e contrattuale del personale impiegato nei servizi educativi e sociali, contrastando fenomeni di turn over e garantendo continuità educativa;
- permette l'elaborazione di modelli organizzativi condivisi e controllabili, con indicatori di performance misurabili, strumenti di monitoraggio e valutazione omogenei per tutti i Comuni aderenti;
- rafforza la capacità di programmazione territoriale, facilitando il dialogo con la Regione, l'ATS, l'Ufficio di Piano e altri soggetti istituzionali.

In definitiva, la scelta del Comune di Ozzero di aderire alla costituzione dell'Azienda Speciale Consortile ASPA e di procedere all'affidamento diretto dei servizi a tale azienda speciale ex art. 114 TUEL risulta conforme al quadro normativo vigente, coerente con le strategie di programmazione sociale territoriale, economicamente conveniente e funzionalmente efficiente, garantendo al contempo la qualità, la continuità e la prossimità dei servizi erogati ai cittadini

MOTIVAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA SCELTA

L'Amministrazione comunale, in coerenza con le deliberazioni del Consiglio comunale n. 37/2024, ha aderito alla nuova Azienda Speciale Consortile per i Servizi alla Persona Abbatense (ASPA), costituita ai sensi degli artt. 31 e 114 del D. Lgs. 267/2000, che subentrerà nella gestione dei servizi attualmente affidati ad ASSP e assumerà anche il ruolo di Ente capofila dell'Ambito territoriale dell'Abbatense. Al netto delle valutazioni, è importante sottolineare che l'orientamento politico espresso dall'Assemblea dei Sindaci è quello di superare il sistema del Comune capofila dell'Ambito, attribuendo tale ruolo alla nuova Azienda Speciale Servizi alla Persona (ASPA), soggetto di diritto pubblico, in conformità con l'art. 18, comma 9, della L.R. 3/2008.

Tale scelta trova motivazione non solo sotto il profilo istituzionale e organizzativo, ma anche sotto il profilo economico-finanziario, in quanto la gestione unitaria in capo ad ASPA consentirà:

1. un'elevata massa critica di risorse che si traduce in un'effettiva economia di scala e in una maggiore capacità negoziale nell'acquisto dei servizi.
2. un'effettiva omogeneità delle prestazioni sul territorio dell'ambito territoriale sociale.

La gestione associata dei servizi che combina il controllo finanziario sistematico da parte degli Amministratori e dei tecnici dei Comuni con la flessibilità della spesa in modo da dare risposte puntuali e tempestive ai bisogni emergenti e/o imprevedibili della cittadinanza. Conformemente alle *“Linee guida per la definizione dei modelli organizzativi omogenei degli Ambiti Territoriali Sociali per l'Attuazione dei Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali”* del 24/06/2025 emesse con Decreto interministeriale congiunto tra il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministro della Salute e con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, la gestione associata rappresenta la forma di gestione dei Servizi Sociali cui la programmazione sociale nazionale mira ad arrivare. Tali linee guida espressamente e prioritariamente definiscono *“gli Ambiti Territoriali sociali sono la dimensione territoriale individuata dalla L. 328/2000 quale ottimale per l'espletamento dei servizi sociali.”* e che - in tal senso - è necessario *“accentuare ulteriormente la gestione associata dei servizi sociali a livello di Ambito laddove ancora troppo spesso emergono casi di gestione eccessivamente frammentata che favoriscono una organizzazione disomogenea anche all'interno dello stesso territorio dei diversi servizi sociali”*.

La Gestione associata, quindi, vedrà un costante incremento del supporto finanziario centrale mediante contribuzioni maggioritarie rispetto alle gestioni dei singoli comuni, così come previsto dalle linee guida ministeriali di cui sopra al punto 4.2 Azioni di sistema per il rafforzamento e l'armonizzazione degli ATS : *“promuovere e sostenere l'adozione, da parte dei Comuni, di forme stabili e strutturate di gestione associata dei servizi sociali, favorendo il superamento della frammentazione, la razionalizzazione della*

spesa e il conseguimento di una maggiore efficienza dei servizi nell'attuazione dei LEPS [...] favorire il rafforzamento della gestione associata degli interventi e dei servizi sociali a livello di ATS utilizzando, tra le forme strumentali previste dalla legislazione vigente, quelle dotate di personalità giuridica, al fine di assicurare autonomia gestionale, amministrativa e finanziaria oltretutto continuità nella gestione associata prevedendo, eventualmente, forme di incentivazione e meccanismi premiali nella distribuzione delle risorse”

A completamento della presente analisi, sono state predisposte schede di dettaglio finalizzate a documentare la motivazione economico-finanziaria specifica della scelta per singolo servizio.

I Servizi vengono raggruppati tra Servizi misura ad ore a misura ed a canone fisso.

Ai fini di ogni determinazione di convenienza economica giova evidenziare che i Servizi oggetto della presente relazione si inquadrano in un preciso contesto normativo nell'ambito dei contratti pubblici secondo il Codice dei contratti Dlgs 36/2023:

- L'articolo 2, comma 1, lettera e), dell'allegato I.1 prevede che sono “*contratti ad alta intensità di manodopera i contratti nei quali il costo della manodopera è pari o superiore al 50 per cento dell'importo complessivo dei corrispettivi*”;
- L'articolo 108, comma 2, del nuovo Codice sancisce che: “*Sono aggiudicati esclusivamente sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo: [...] i contratti relativi ai servizi sociali e di ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica, nonché ai servizi ad alta intensità di manodopera, come definiti dall'articolo 2, comma 1, lettera e), dell'allegato I.1; (...)*”. Quindi per i servizi ad alta intensità di manodopera non è mai utilizzabile il criterio del minor prezzo, né sopra né sotto la soglia di rilevanza comunitaria, nemmeno se standardizzati;
- L'Art. 11 prevede che “*Al personale impiegato nei lavori, servizi e forniture oggetto di appalti pubblici e concessioni è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro, stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quello il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente*”.

Servizi contabilizzati ad ore lavoro ed a canone

Tali servizi, in relazione al disposto normativo su richiamato possono essere comparati tra loro mediante parametrizzazione del conto orario applicato da ASPA con il costo orario che ne deriverebbe dalla piena applicazione delle disposizioni normative vigenti.

Risulta pertanto coerente applicare una comparazione tra diverse forme di affidamento e gestione in stretta correlazione con il costo orario del personale:

- a) costo orario applicato da ASPA, in rapporto al contratto UNEBA.
- b) costo orario che andrebbe considerato quale base d'asta per l'impostazione di una gara d'appalto applicando il CCNL Coop. Sociali del 22/01/2024 e l'accordo sottoscritto in data 17/09/ 2025 tra le centrali cooperative e le organizzazioni sindacali firmatarie del CCNL Cooperative Sociali in base al quale gli educatori professionali socio-pedagogici rientranti nei requisiti del comma 598 della legge 205/2017 (c.d. "legge Iori"), dal 1° gennaio 2026 devono aver applicato l'inquadramento contrattuale al livello D2 del CCNL Cooperative Sociali. Determinando pertanto l'inquadramento liv. D2 per gli Educatori, liv. D3/E1 per gli Assistenti sociali, liv. E2 per gli Psicologi e liv. F1 per il personale con funzioni di coordinamento. Ai costi del personale sono sommati i costi generali e di utile stimati prudenzialmente al 5% (Cons. Reg. Sic., Sezione Giurisdizionale, 16 gennaio 2024, n. 5);
- c) Costo orario che andrebbe considerato quale parametro complessivo di costo in caso di gestione diretta comunale, applicando pertanto il contratto CCNL Enti Locali considerando il personale educativo in Area degli Istruttore ed il restante personale Assistenti sociali e Psicologi in Area di Funzionari e delle EQ. Ai costi del personale sono sommati i costi generali stimati al 25%, considerata la particolarità della gestione diretta comunale che prevede l'applicazione di regimi pubblicitici su tutte le procedure operative interne con costi di gestione particolarmente incidenti.

	ASPA	tariffe orarie Contratto COOP				tariffe orarie personale comunale			
	tariffe su base oraria ivata	costo orario personale * CCNL Coop. Soc del 22/01/2024 e accordo 17/09/2025 (educatori)	iva	quota costi generali e utile : Spese Generali (Overhead) della Cooperativa: Costi amministrativi, gestione della sicurezza, formazione, assicurazioni, utenze, costi di	TOT tariffa su base oraria	costo orario personale	iva	quota costi generali, amministrativi, gestione della sicurezza, formazione, assicurazioni, utenze, costi di struttura	TOT tariffa su base oraria
SAD	31,48 €	26,95 €	1,35 €	1,41 €	29,71 €	19,66	- €	4,92 €	24,58 €
ADM	44,52 €	26,95 €	1,35 €	1,41 €	29,71 €	19,66	- €	3,93 €	23,59 €
AFFIDI-PSIC	42,92 €	32,25 €	1,61 €	1,69 €	35,56 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
AFFIDI-AS	38,69 €	28,76 €	1,44 €	1,51 €	31,71 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
ADULTI DI FIDUCIA-ED	30,41 €	26,95 €	1,35 €	1,41 €	29,71 €	19,66	- €	3,93 €	23,59 €
ADULTI DI FIDUCIA-AS	32,23 €	28,76 €	1,44 €	1,51 €	31,71 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
SIL	35,65 €	28,76 €	1,44 €	1,51 €	31,71 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
SPORTELLLO PSICOLOGICO	39,02 €	32,25 €	1,61 €	1,69 €	35,56 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
PROGETTAZIONE SOCIALE	33,02 €	28,76 €	1,44 €	1,51 €	31,71 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
ASSISTENTE SOCIALE/serv.soc. prof.	27,91 €	28,76 €	1,44 €	1,51 €	31,71 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
RDC-COORDINAMENTO	44,53 €	36,79 €	1,84 €	1,93 €	40,56 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
RDC-POTENZIAMENTO	27,83 €	26,95 €	1,35 €	1,41 €	29,71 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
RDC-SERVIZIO CENTRALIZZATO	26,68 €	26,95 €	1,35 €	1,41 €	29,71 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
RDC-SERV. EDUCATIVO FAMIGLIE	27,23 €	26,95 €	1,35 €	1,41 €	29,71 €	19,66 €	- €	3,93 €	23,59 €
RDC-SERV. EDUCATIVO MINORI	27,23 €	26,95 €	1,35 €	1,41 €	29,71 €	19,66 €	- €	3,93 €	23,59 €
COORDINAMENTO SEGR. SOC.	26,68 €	28,76 €	1,44 €	1,51 €	31,71 €	28,71 €	- €	5,74 €	34,46 €
SEGRETARIATO SOCIALE	25,27 €	28,76 €	1,44 €	1,51 €	31,71 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
SEGRETARIATO SOCIALE RDC	26,68 €	28,76 €	1,44 €	1,51 €	31,71 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
SPORTELLLO STRANIERI	30,50 €	26,95 €	1,35 €	1,41 €	29,71 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
SCOLASTICI	25,06 €	26,95 €	1,35 €	1,41 €	29,71 €	19,66 €	- €	3,93 €	23,59 €
SPORTELLLO DONNA	33,61 €	26,95 €	1,35 €	1,41 €	29,71 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
SPORTELLLO EMERGENZA ABITATIVA	25,31 €	28,76 €	1,44 €	1,51 €	31,71 €	26,04 €	- €	5,21 €	31,25 €
valore medio	31,93 €				31,55 €				29,35 €

Lo schema su esposto evidenzia alcuni scostamenti su singole voci tra le tre diverse forme di gestione, ma il valore medio complessivo risulta tendenzialmente omogeneo.

Per quanto concerne i servizi a canone la comparazione con altri risulta di difficile attuazione trattandosi di un sistema di contabilizzazione che non fornisce i dettagli parametrici di base per un corretto confronto. Nel caso della quota di ASPA il canone è determinato dalla moltiplicazione algebrica del costo orario per le ore mensili stimate di servizio. Pertanto, il dato di base del costo orario risulta già verificato in Tabella ed il calcolo di stima delle ore/lavoro per caso sociale risulta non verificabile in termini statistici essendo caratterizzato da elevato adeguamento al progetto individuale di ciascun assistito.

tutela minori CASO SEMPLICE, SUPERVISIONE	800,00 €
---	----------

tutela minori CASO MEDIO, MONITORAGGIO ATTIVO	1.200,00 €
tutela minori CASO COMPLESSO, nucleo familiare 3 o più fratelli	2.200,00 €
PROTEZIONE GIURIDICA CASO SEMPLICE	1.102,66 €
PROTEZIONE GIURIDICA MEDIA COMPLESSITA'	2.205,32 €
PROTEZIONE GIURIDICA ALTA COMPLESSITA'	4.480,10 €

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, l'affidamento in house dei servizi in oggetto ad ASPA si configura come la soluzione economicamente e funzionalmente più efficiente per il Comune di Ozzero e per l'intero Ambito territoriale.

La gestione unitaria in capo all'Azienda Speciale Consortile garantisce infatti continuità educativa e organizzativa, integrazione tra le diverse aree di intervento (sociale, educativa e sociosanitaria) e valorizzazione del personale senza oneri aggiuntivi per gli enti partecipanti.

Il modello consortile consente altresì di razionalizzare la spesa pubblica, ottimizzare le risorse e realizzare economie di scala attraverso la centralizzazione degli acquisti e la gestione condivisa dei servizi, rafforzando nel contempo la capacità di interlocuzione tecnico-istituzionale con scuole, ATS e soggetti del terzo settore.

L'affidamento ad ASPA permette di consolidare un sistema territoriale omogeneo e integrato, capace di garantire livelli uniformi di assistenza e qualità delle prestazioni, nonché di ridurre il carico gestionale a carico delle strutture comunali.

In conclusione, si conferma la convenienza economica dell'affidamento all'Azienda Speciale Consortile per i Servizi alla Persona Abbiatense (ASPA) in piena aderenza al vigente quadro normativo nazionale (D.Lgs. 36/2023 e D.Lgs. 201/2022) e agli indirizzi giurisprudenziali consolidati della Corte di Giustizia dell'Unione Europea. Scelta che risulta ulteriormente rafforzata dal fatto che il modello di gestione consente un governo diretto dei servizi, un miglioramento qualitativo delle prestazioni, e un utilizzo più efficiente delle risorse professionali e finanziarie disponibili nel pieno rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità.

MONITORAGGIO

Il monitoraggio viene regolamentato nel contratto di servizio.

INFORMAZIONI DI SINTESI	
Oggetto dell'affidamento	Conferimento della gestione dei servizi all'Azienda Speciale Consortile Servizi alla Persona dell'Abbiatense (ASPA)

Ente affidante	Comune di Ozzero
Tipo di affidamento	Contratto di servizio ad azienda speciale consortile
Modalità di affidamento	Affidamento diretto a società <i>in house</i> (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. d, art 114 TUEL)
<u>*Solo in caso di affidamento <i>in house</i></u>	<ul style="list-style-type: none"> • Società in house: ASPA con sede legale in Via San Carlo, 23/c Abbiategrasso (MI) Partita IVA e C.F.: 14052470961 • Capitale interamente pubblico • L'Assemblea Consortile è composta dai Sindaci di ciascun Ente Socio o dai loro assessori o consiglieri delegati. • La nomina del Consiglio di amministrazione è disciplinata dall'art. 29 dello Statuto ASPA • Il modello di partecipazione e rappresentanza adottato per l'Azienda mira a garantire rappresentanza e controllo democratici oltre che il controllo analogo congiunto da parte di tutti gli Enti Soci Indicazione della presenza di Patti parasociali (si veda art. 9 dello Statuto) • Ai sensi dell'art. 14 dello Statuto è previsto che: "L'Azienda ha facoltà di offrire prestazioni e servizi a tariffa a persone, a enti privati o pubblici - ivi compresi Enti Locali non Soci – nella misura in cui la produzione di tali servizi non divenga prevalente rispetto all'attività istituzionale, nell'ambito delle vigenti disposizioni di legge. • Superamento soglie di rilevanza comunitaria: si
Durata dell'affidamento	9 anni <i>In conformità al PEF ed all'art.12 del Regio Decreto 2440/1923</i>
Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato o da affidare:	Comune Ozzero

<u>Soggetto responsabile della compilazione</u>	
Nominativo:	Dott.ssa Monica DI MICELI
Ente di riferimento	Comune di Ozzero
Area/servizio:	Servizi Amministrativi
Telefono:	029400401
Email/PEC	Servizi.amministrativi@comune.ozzero.mi.it
Data di redazione	15.12.2025



Definizione dei livelli di servizio garantiti e Articolazione delle Tariffe

Politiche Sociali

§ 1. Servizio di assistenza domiciliare anziani/disabili (SAD)

§ 1.1. Disciplina di riferimento

L'art. 22, comma 2 della legge 8 novembre 2000, n. 328 prevede che i comuni assicurino, tra gli altri, questi livelli essenziali di prestazioni sociali:

“g) interventi per le persone anziane e disabili per favorire la permanenza a domicilio, per l'inserimento presso famiglie, persone e strutture comunitarie di accoglienza di tipo familiare, nonché per l'accoglienza e la socializzazione presso strutture residenziali e semiresidenziali per coloro che, in ragione della elevata fragilità personale o di limitazione dell'autonomia, non siano assistibili a domicilio;”

L'art. 13 della legge regionale 12 marzo 2008, n. 3, prevede che:

1. I comuni singoli o associati e le comunità montane, ove delegate, in base ai principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza, sono titolari delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale e concorrono alla realizzazione degli obiettivi della presente legge nelle forme giuridiche e negli assetti più funzionali alla gestione, alla spesa ed al rapporto con i cittadini ed in particolare:

a) programmano, progettano e realizzano la rete locale delle unità d'offerta sociali, nel rispetto degli indirizzi e conformemente agli obiettivi stabiliti dalla Regione, anche promuovendo la partecipazione dei soggetti di cui all'articolo 3;

b) riconoscono e promuovono la sperimentazione di unità d'offerta e di nuovi modelli gestionali nell'ambito della rete sociale, nel rispetto della programmazione regionale;

c) erogano, nei limiti delle risorse disponibili, servizi e prestazioni di natura economica e assumono gli oneri connessi all'eventuale integrazione economica delle rette;

d) definiscono i requisiti di accreditamento delle unità di offerta sociali in base ai criteri stabiliti dalla Regione, accreditano le unità d'offerta e stipulano i relativi contratti;

e) definiscono eventuali livelli di assistenza ulteriori rispetto a quelli definiti dalla Regione;

f) determinano i parametri per l'accesso prioritario alle prestazioni, di cui all'articolo 6, comma 2, sulla base degli indirizzi stabiliti nell'ambito della programmazione regionale, anche assicurando interventi di emergenza e di pronto intervento assistenziale, di norma mediante forme di ospitalità temporanea od erogazione di sussidi economici;

g) gestiscono il sistema informativo della rete delle unità d'offerta sociali.

2. I comuni determinano i parametri di cui al comma 1, lettera f), entro sei mesi dalla pubblicazione sul Bollettino ufficiale della Regione della deliberazione della Giunta regionale che fissa i relativi indirizzi. Decorso inutilmente tale termine, la Giunta regionale, previa diffida ad adempiere entro trenta giorni, provvede, sentiti i comuni interessati, alla nomina di un commissario ad acta.

L'art. 7 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 prevede che:

“Nel rispetto dei principi fissati dalla legge e dello statuto, il comune e la provincia adottano regolamenti nelle materie di propria competenza ed in particolare per l'organizzazione e il funzionamento delle istituzioni e degli organismi di partecipazione, per il funzionamento degli organi e degli uffici e per l'esercizio delle funzioni”

In Lombardia, l'assistenza domiciliare non si limita al SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare a gestione comunale) ma è inglobata in un sistema più ampio di Misure di Welfare e di Politiche per la Non Autosufficienza, che coinvolgono le ASST (Aziende Socio Sanitarie Territoriali) e le ATS (Agenzie di Tutela della Salute) in stretta collaborazione con i Comuni e gli Ambiti Territoriali Sociali.

La normativa regionale (in particolare la Legge Regionale 22/2021 e le Delibere di Giunta Regionale - DGR) pone l'accento sull'integrazione socio-sanitaria e sul potenziamento dei servizi territoriali.

- a) Ruolo del Comune/Ambito: Gestisce il SAD di base (socio-assistenziale) e il processo di accesso alle Misure regionali più complesse.
- b) Ruolo dell'ASST: È responsabile della valutazione multidimensionale e della presa in carico socio-sanitaria, spesso tramite l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM).
- c) Strumenti di Erogazione: La Regione privilegia l'erogazione dei servizi tramite Voucher o Contributi economici/Buoni sociali, che permettono all'utente di scegliere il fornitore (Enti accreditati).

In Lombardia, gran parte dell'assistenza domiciliare complessa e del supporto economico è veicolata attraverso specifiche misure regionali, spesso finanziate dal Fondo per le Non Autosufficienze (FNA)

La disciplina del servizio di assistenza domiciliare è maggiormente significativa a livello comunale, con il **“Regolamento dei servizi e degli interventi di promozione e di protezione sociale e della compartecipazione alla spesa”** approvato con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci di Ambito del 05 dicembre 2016 e successivamente recepito da ciascun Comune.

In particolare, l'allegato “Tipologie di interventi e servizi interventi di natura economica”, agli articoli A43-A47 disciplina il servizio di assistenza domiciliare.

L'articolo A43 prevede che:

“Il servizio di assistenza domiciliare è finalizzato a favorire il permanere delle persone anziane e/o persone con disabilità nel proprio ambito familiare e sociale, migliorando la loro qualità di vita, nonché quella della famiglia d'appartenenza. L'intervento offerto è finalizzato altresì ad evitare rischi di ricoveri impropri in strutture sanitarie o in residenze sanitarie – assistenziali.

2. I servizi di assistenza domiciliare si compongono di prestazioni di natura socio-assistenziale, erogate in integrazione con i servizi socio-sanitari, nonché con le attività ed i servizi di varia natura assistenziale prodotti da altri soggetti pubblici e privati nell'ambito del sistema locale dei servizi sociali.

3. Il Servizio di assistenza domiciliare è erogato tramite figure professionali qualificate.

4. La modalità, la tipologia delle prestazioni e la frequenza degli accessi al domicilio sono definiti nel progetto individualizzato di assistenza.”

L'articolo A44 chiarisce gli obiettivi del servizio:

“Il Servizio di Assistenza Domiciliare si propone, nei confronti degli utenti cui è destinato, di sviluppare i seguenti obiettivi:

a) Favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare;

b) Mantenere e/o sviluppare l'autonomia residuale;

c) Ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura;

d) Valorizzare le capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto e promuovere la conoscenza delle fondamentali abilità di cura. “

L'articolo A45 identifica i destinatari del servizio:

“1. Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto ad anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti soli o inseriti in un nucleo familiare, a cittadini adulti fragili e/o disabili, soli o inseriti in un nucleo familiare, residenti o dimoranti nel Comune.

2. Per i dimoranti è fatto salvo il recupero dei costi sostenuti nei confronti del Comune di residenza, previamente informato della attivazione e della durata dell'intervento e dei relativi costi.

3. Qualora le condizioni del potenziale assistito, in particolare se persona anziana, richiedano una valutazione multidimensionale, questa viene effettuata in raccordo con i competenti servizi socio sanitari, con conseguente individuazione di un Piano Assistenziale Individualizzato da parte del Servizio Sociale del Comune, come indicato dall'art. 14 della legge 328/00 e dalla normativa regionale di riferimento. “

L'articolo A46 precisa che:

“Gli interventi del Servizio sono effettuati di norma nei giorni feriali, secondo la programmazione definita dal piano individuale di assistenza”

Infine, l'articolo A47 regola la compartecipazione degli utenti al costo del servizio:

“Ferma restando la determinazione del nucleo familiare di riferimento sulla base dell'art. 6 del D.P.C.M. 159/2013, ai fini della determinazione della quota di contribuzione al costo del servizio da parte degli utenti si applica l'art.31 del presente regolamento. “

§ 1.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano settori della vita quotidiana in cui il servizio SAD interviene.

- aiuto per il governo della casa;
- aiuto per l'igiene della persona;
- aiuto per il disbrigo delle pratiche amministrative, visite mediche, commissioni varie, etc;
- interventi tesi a favorire la vita di relazione anche in collaborazione con le strutture e/o risorse del territorio attraverso il coinvolgimento di vicini e parenti; rapporti con strutture ricreative, culturali e associative del territorio; partecipazione agli interventi di socializzazione e/o recupero;
- stimolo a partecipare ad attività integrative di socializzazione;
- ogni altro intervento concordato con i servizi sociali comunali sulla base di uno specifico progetto individuale formulato per l'utenza;
- interventi di carattere straordinario non previsti da concordarsi di volta in volta.

Per una migliore identificazione delle prestazioni puntuali, sono adottate le seguenti definizioni.

Per l'area delle prestazioni di cura delle persona:

Alzata semplice: alzata che può essere eseguita da un operatore su persona parzialmente collaborante.

Igiene a letto: igiene eseguita mediante spugnature e con mobilizzazione di persone che non possono essere alzate.

Igiene in bagno: igiene completa eseguita su soggetti non autosufficienti che possono essere alzati e accompagnati in bagno. Questa prestazione può essere abbinata all'alzata semplice o complessa.

Bagno: intervento di igiene completa eseguito in vasca o in doccia con persone non autosufficienti parzialmente collaboranti o persone parzialmente autosufficienti.

Igiene capelli: igiene eseguita a letto o in bagno con cadenza periodica.

Vestizione: intervento di vestizione della persona o di cambio degli indumenti nel caso di persone allettate.

Rimessa a letto complessa: rimessa a letto che per la natura delle patologie e dei problemi della persona non autosufficiente richiede l'intervento di due operatori o di un operatore con l'ausilio del sollevatore già presente a domicilio dell'utente.

Rimessa a letto semplice: rimessa a letto che può essere eseguita da un operatore su persona parzialmente collaborante.

Mobilizzazione a letto: prestazione utile alla prevenzione della formazione delle piaghe da decubito. Intervento di un operatore con tecniche adeguate per i cambi di postura nel letto.

Cambio biancheria da letto per persone allettate: intervento eseguito da operatore qualificato con appropriate tecniche di mobilizzazione.

Per l'area delle prestazioni di cura dell'ambiente di vita:

Igiene ambientale: intervento generale di pulizia della casa mediante operatore semplice per un tempo medio di 1 ora. Vengono eseguite: spazzamento e lavaggio pavimenti; spolverature, pulizia sanitari.

Cambio biancheria da letto: prestazione eseguita da operatore semplice per persone non in grado di provvedere al cambio.

Lavaggio della biancheria: prestazione eseguita da operatore semplice per il lavaggio della biancheria con lavatrice e detersivi forniti dall'utente.

Stiratura biancheria: prestazione eseguita da operatore semplice per la stiratura della biancheria mediante ferro da stiro fornito dall'utente.

Aiuto nell'alimentazione: prestazione di operatore qualificato che provvede ad aiutare la persona non autosufficiente nell'alimentazione (ad es., apertura confezioni di pasti consegnati, taglio della carne ecc.).

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale ausiliario sono previsti i seguenti livelli di servizio:

Id	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Presenza di un Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di studio: Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale.</p>	<p>Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum</p>	
2	<p>Impiego di operatori assistenziali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qualifica di Ausiliario socio assistenziale - Asa ottenuta con la frequenza di un corso di formazione professionale presso un ente accreditato da Regione Lombardia; 2. Qualifica professionale di Operatore socio sanitario - Oss, ottenuta con la frequenza di un corso di formazione professionale presso un ente accreditato da Regione Lombardia 	<p>Diretta mediante controllo sul campo Diretta mediante verifica del titolo di studio e del curriculum</p>	

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
3	<p>Il personale ausiliario deve possedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • competenza e capacità nell'esecuzione della mansione • cortesia e adeguatezza nella comunicazione con i genitori e i familiari; • rispetto della dignità della persona, senza discriminazione alcuna; • modalità di relazione con gli utenti, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; • modalità di relazione con gli altri operatori, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; • abbigliamento adeguato al contesto anche attraverso la fornitura di DPI adeguati; • igiene personale adeguata. 	<p>Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza</p>	

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Assicurare l'attivazione del servizio entro 72 ore dalla richiesta da parte del servizio sociale comunale, previa adozione di un protocollo operativo sull'attivazione dei servizi.	Diretta mediante controllo sul campo	L'attivazione può essere differita o anticipata in relazione a specifiche situazioni, previo accordo con il responsabile del servizio
2	Prevedere un sistema di gestione dei casi e delle sostituzioni in modo da assicurare la continuità del servizio	Presenza di un documento che sviluppi le modalità di gestione del personale Diretta mediante controllo sul campo	Consigliabile un modello organizzativo a piccoli gruppi o con più operatori che conoscono il caso

3	Prevedere un piano di formazione di almeno venti ore annue per ciascun operatore	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
4	Prevedere un modello di supervisione garantita agli operatori del servizio	Presenza di un documento che definisce il modello di supervisione. Atto d'incarico affidato a personale con comprovata esperienza in materia di supervisione in servizi domiciliari Diretta mediante controllo sul campo dell'effettiva erogazione	
5	La gestione del personale ausiliario deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di Lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
6	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
7	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
8	Flusso informativo verso il Comune RUP e DEC) che assicuri il controllo e la comunicazione delle ore di servizio effettivamente erogate da parte di ciascun operatore e con individuazione dell'utente destinatario del servizio; il flusso deve prevedere la validazione dell'utente/familiare; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile oppure prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Presenza di un documento che regola e individua il flusso informativo Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo

9	Adozione di una carta dei servizi specifica per il servizio	Presenza di un documento che contenga: <ul style="list-style-type: none"> • i criteri per l'accesso ai servizi; • le modalità di funzionamento del servizio; • le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e • dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti 	La carta deve tenere conto delle regole stabilite dal COMUNE per l'accesso ai servizi e per la compartecipazione a carico dell'utenza
---	---	---	---

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Dispositivi di protezione individuale previsto dal proprio documento di valutazione rischi	Controllo a campione dei registri di consegna dei DPI	

§ 2. Servizio di assistenza domiciliare minori (ADM)

§2.1. Disciplina di riferimento

L'art. 22, comma 2 della legge 8 novembre 2000, n. 328 prevede che i comuni assicurino, tra gli altri, questi livelli essenziali di prestazioni sociali:

“c) interventi di sostegno per i minori in situazioni di disagio tramite il sostegno al nucleo familiare di origine e l'inserimento presso famiglie, persone e strutture comunitarie di accoglienza di tipo familiare e per la promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza;”

L'art. 4, comma 1 lettere d) ed e) della legge regionale 14 dicembre 2004 , n. 34 “Politiche regionali per i minori” prevede che i comuni svolgano le seguenti funzioni:

“d) definiscono e promuovono interventi e servizi sociali rivolti ai minori, garantendo, ai fini della realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, l'effettiva partecipazione dei soggetti del terzo settore nella programmazione zonale, nonché nella realizzazione e nella gestione degli interventi e dei servizi;

e) promuovono interventi e servizi sociali rivolti ai minori anche attraverso appositi rapporti convenzionali o altre idonee forme;”

L'art. 7 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 prevede che:

“Nel rispetto dei principi fissati dalla legge e dello statuto, il comune e la provincia adottano regolamenti nelle materie di propria competenza ed in particolare per l'organizzazione e il funzionamento delle istituzioni e degli organismi di partecipazione, per il funzionamento degli organi e degli uffici e per l'esercizio delle funzioni”

Ed infatti, la disciplina del servizio di assistenza domiciliare è maggiormente significativa a livello comunale, con il “Regolamento dei servizi e degli interventi di promozione e di protezione sociale e della compartecipazione alla spesa” approvato con deliberazione di Assemblea dei Sindaci di Ambito del 05 dicembre 2016.

In particolare, l'allegato “Tipologie di interventi e servizi interventi di natura economica”, agli articoli A31-33 disciplina il servizio di assistenza educativa domiciliare.

Conviene riepilogare le disposizioni regolamentari comunali.

L'articolo A31 prevede che:

“L'assistenza domiciliare ai minori e alle loro famiglie si connota come un complesso di interventi volti a mantenere e sostenere i minori all'interno della propria famiglia, qualora questa versi in situazione di temporanea difficoltà e manifesti elementi di possibile rischio o pregiudizio per i minori, in attuazione dell'articolo 22, comma 2 – lettera c) - della legge 8 novembre 2000, n. 328.

2. Finalità del servizio è il recupero del nucleo familiare rispetto alle funzioni di autonomia gestionale, educativa, affettiva e sociale, perseguendo i seguenti obiettivi:

- a) favorire la permanenza in famiglia di minori che vivano in contesti psico-socio educativi e culturali svantaggiati, in condizioni di sufficiente tutela;
- b) favorire l'instaurarsi di un rapporto corretto tra tutti i componenti del nucleo, rendendo i genitori idonei ad assumere globalmente la propria funzione educativa;
- c) favorire l'integrazione sociale dei minori e del loro nucleo;
- d) offrire ai minori modelli educativi e di riferimento alternativi che permettano una identificazione positiva;
- e) monitorare la situazione familiare di minori appartenenti a contesti familiari ad alto rischio. “

L'articolo A32 individua i destinatari del servizio:

“1. Il servizio si rivolge a minori residenti o dimoranti nel territorio del Comune, salvo per questi ultimi il recupero dei costi sostenuti nei confronti del Comune di residenza, previamente informato dell'attivazione e della durata dell'intervento e dei relativi costi.

2. I requisiti per l'accesso si individuano come segue:

- a) presenza di disabilità sensoriale, fisica e/o psichica;
- b) nuclei familiari che si trovino in forti condizioni di disagio educativo, esistenziale e sociale tale da implicare per il minore un grave rischio di emarginazione o di deviazione sociale, in presenza o meno di decreto dell'Autorità Giudiziaria;
- c) famiglie monoparentali: situazioni nelle quali si assiste alla mancanza fisica (nuclei orfanili, ospedalizzazione, carcerazioni) o psicologica (disagio psichico) di uno dei genitori e nelle quali ricorrano per i minori forti condizioni di disagio educativo ed esistenziale, tali da implicare per il minore un grave rischio di emarginazione o di devianza sociale;
- d) provvedimenti penali a carico del minore, così come previsto dal D.P.R. 22 settembre 1988, n. 448 “Approvazione delle disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni”.

L'articolo A33 disciplina la compartecipazione a carico delle famiglie degli utenti applicando il metodo della progressione lineare, demandando alla Giunta comunale la determinazione delle tariffe⁴.

§ 2.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale educativo;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale educativo sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Presenza di un Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qualifica educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagoga (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205); 2. Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) 3. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale; 	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	Il Coordinatore deve avere comunque esperienza di almeno tre anni nel coordinamento di servizi di assistenza educativa. In alternativa deve avere almeno cinque anni di esperienza come educatore
2	<p>Impiego di operatori educativi in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qualifica di educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagoga (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205); 2. Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) con acquisizione dei crediti formativi previsti dall'art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205; 3. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale con acquisizione dei crediti formativi previsti dall'art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205; 	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Presenza di una figura di supervisione che garantisca un'equipe ogni due settimane per 10 incontri di durata media di 2 ore. L'equipe deve essere condotta da personale con adeguata esperienza specifica in materia	Diretta mediante controllo sul campo	
2	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
3	Presenza di monte ore retribuito che garantisca la partecipazione degli operatori agli incontri di rete con i servizi che hanno in carico l'utente destinatario del servizio	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta con verifica dei verbali di riunione	
4	"pocket money" o portafoglio utile per sostenere le piccole spese nel corso dei singoli interventi;	Diretta mediante verifica dell'esistenza delle risorse e di una loro pianificazione in un documento/procedura interna	
5	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in ciascun anno solare un percorso di venti ore annue/operatore dedicato a temi pertinenti	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
6	Flusso informativo verso il Comune (RUP e DEC) che assicuri il controllo e la comunicazione delle ore di servizio effettivamente erogate da parte di ciascun operatore e con individuazione del bambino destinatario del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o si prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo

	deve essere obbligatoriamente <i>xls</i> , <i>ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);		
7	Somministrazione di un questionario di soddisfazione alle famiglie dei bambini che fruiscono dei servizi	Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico	La modalità di redazione e somministrazione del questionario è valutata in relazione alla complessità e conflittualità dei nuclei coinvolti. Questo livello può essere assicurato con modalità alternative adeguate, secondo valutazione del Comune di Abbiategrasso
8	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
9	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
10	Adozione di un progetto educativo individualizzato	Presenza di un progetto educativo individualizzato (PEI) Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	Per ogni situazione in carico dovrà essere elaborato un progetto educativo individualizzato (PEI), tenendo conto degli

			obiettivi e delle indicazioni dei servizi che hanno in carico la situazione familiare La redazione del PEI è Obbligatoria e richiede necessariamente la collaborazione con le famiglie.
--	--	--	--

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Tutti i materiali, le attrezzature e i giochi dovranno rispettare le normative tecniche applicabili, con particolare riguardo alla Direttiva UE sulla sicurezza dei giocattoli 2009/48/EC e agli standard EN-71 applicabili.	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
2	Fornitura agli operatori di un telefono cellulare ciascuno per poter svolgere l'attività sul territorio, contattare le famiglie e i servizi di riferimento in caso di necessità	Diretta mediante verifica dell'esistenza delle risorse e di una loro pianificazione in un documento/procedura interna	Fornire elenco telefoni assegnati

§ 3. Servizio pasti a domicilio

§ 3.1. Disciplina di riferimento

L'art. 22, comma 2 della legge 8 novembre 2000, n. 328 prevede che i comuni assicurino, tra gli altri, questi livelli essenziali di prestazioni sociali:

“g) interventi per le persone anziane e disabili per favorire la permanenza a domicilio, per l'inserimento presso famiglie, persone e strutture comunitarie di accoglienza di tipo familiare, nonché per l'accoglienza e la socializzazione presso strutture residenziali e semiresidenziali per coloro che, in ragione della elevata fragilità personale o di limitazione dell'autonomia, non siano assistibili a domicilio;”

L'art. 7 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 prevede che:

“Nel rispetto dei principi fissati dalla legge e dello statuto, il comune e la provincia adottano regolamenti nelle materie di propria competenza ed in particolare per l'organizzazione e il funzionamento delle istituzioni e degli organismi di partecipazione, per il funzionamento degli organi e degli uffici e per l'esercizio delle funzioni”

Ed infatti, la disciplina del servizio di pasti a domicilio è maggiormente significativa a livello comunale, con il “Regolamento dei servizi e degli interventi di promozione e di protezione sociale e della compartecipazione alla spesa” approvato con deliberazione di Assemblea dei Sindaci di Ambito del 05 dicembre 2016.

In particolare, l'allegato “Tipologie di interventi e servizi interventi di natura economica”, agli articoli A48-A50 disciplina il servizio pasti a domicilio.

Conviene riepilogare le disposizioni regolamentari comunali.

L'art. A48 descrive il servizio e le sue finalità:

“1. Il servizio di erogazione di pasti a domicilio è volto a garantire al cittadino autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare, a prevenire e rimuovere situazioni di bisogno ed ad evitare, per quanto possibile, il ricovero definitivo in strutture residenziali.

2. Sono destinatari del servizio i cittadini, residenti nel Comune, i quali si trovano nella condizione di avere necessità d'aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei pasti giornalieri, sulla base di un criterio di priorità esclusivamente determinato dall'effettivo stato di bisogno della persona o del suo nucleo familiare.”

L'art. A49 identifica le priorità di accesso al servizio:

“1. Il suddetto servizio eroga un numero massimo di pasti in relazione alla domanda espressa ed alle risorse a disposizione, stabilito annualmente nella fase di approvazione del Bilancio di Previsione.

2. Nel caso in cui il numero di richiedenti il servizio eccedesse la disponibilità di pasti si procederà alla formazione di una graduatoria che terrà conto dei seguenti criteri di priorità:

a) *Situazione e composizione del nucleo familiare con particolare riferimento in ordine alla possibilità del richiedente di disporre dell'assistenza da parte di famigliari residenti nel Comune;*

b) *Grado di necessità in ordine alla gravità della patologia della quale il richiedente è affetto, con particolare riferimento alle patologie invalidanti, demenza senile, ecc.*

c) *Situazione economica (ISEE) del richiedente.”*

L'art. A50 disciplina la contribuzione a carico dell'utenza.

§ 3.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale ausiliario sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Impiego di operatori assistenziali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: personale che ha assolto l'obbligo scolastico, in possesso di patente di guida categoria B e della necessaria formazione HACCP	Diretta mediante controllo sul campo Diretta mediante verifica del titolo di studio e del curriculum	
2	Il personale ausiliario deve possedere: <ul style="list-style-type: none"> • competenza e capacità nell'esecuzione della mansione cortesia e adeguatezza nella comunicazione con i genitori e i familiari; • rispetto della dignità della persona, senza discriminazione alcuna; • modalità di relazione con gli altri operatori, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; • abbigliamento adeguato al contesto anche attraverso la fornitura di DPI adeguati; • igiene personale adeguata. 	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

Id	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Assicurare l'attivazione del servizio entro 72 ore dalla richiesta da parte del servizio sociale comunale	Diretta mediante controllo sul campo	L'attivazione può essere differita o anticipata in relazione a specifiche situazioni, previo accordo con il responsabile del servizio
2	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
3	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in ciascun anno solare un percorso di cinque ore annue/operatore dedicato a temi pertinenti	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
4	Flusso informativo verso il Comune RUP e DEC) che assicuri il controllo e la comunicazione dei pasti effettivamente erogati. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls</i> , <i>ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
5	Somministrazione di un questionario di soddisfazione agli utenti che fruiscono dei servizi	Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico	

6	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
7	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
8	Adozione di un capitolato/linea guida per la corretta produzione dei pasti, favorendo la presenza di prodotti biologici, a km. zero o di produzione locale e favorendo la costruzione di menù bilanciati ed adeguati alla tipologia di utenza, consentendo la predisposizione di diete personalizzate ⁵	Presenza del documento e/o di contratti che garantiscano i livelli di servizio richiesti Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati per la verifica dei luoghi di produzione del pasto	
9	Adozione di una carta dei servizi specifica per il servizio	Presenza di un documento che contenga: <ul style="list-style-type: none"> • i criteri per l'accesso ai servizi; • le modalità di funzionamento del servizio; • le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e dei • soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti 	La carta deve tenere conto delle regole stabilite dal COMUNE per l'accesso ai servizi e per la compartecipazione a carico dell'utenza

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Utilizzo di un centro di cottura idoneo sotto il profilo igienico-sanitario e dotato dei necessari titoli abilitativi.</p> <p>La peculiarità del servizio richiede che il centro di cottura abbia un'ubicazione tale da assicurare che i pasti siano consegnati nel rispetto delle temperature ideali di consumo e nei limiti di tempo per la consegna fra le 11.30 e le 12.,30</p> <p>Presso il centro di cottura dovranno essere conservati tutti i documenti utili a comprovare il rispetto delle normative igienico-sanitarie, il rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro, nonché le norme in materia di impianti elettrici, gas e riscaldamento.</p>	<p>Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta</p> <p>Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati per la verifica dei luoghi di produzione del pasto</p>	
2	<p>Le attrezzature per la veicolazione, il trasporto e la conservazione dovranno essere conformi al D.P.R. 327/80 e garantire il mantenimento delle temperature prescritte dal citato D.P.R..</p> <p>I mezzi di trasporto devono essere idonei e adibiti esclusivamente al trasporto di alimenti e comunque conformi al D.P.R. 327/80 art. 43 e al decreto legislativo 193/2007</p>	<p>Presenza di un documento / piano per il trasporto e la consegna dei pasti a domicilio, in modo da ridurre al minimo i tempi di percorrenza al fine di salvaguardare le caratteristiche sensoriali dei pasti.</p> <p>Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta</p> <p>Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati per la verifica dei luoghi di produzione del pasto</p>	
3	Mezzi di trasporto a basso impatto ambientale.		

§ 4. Servizi di trasporto per persone fragili

§ 4.1. Disciplina di riferimento

I servizi di trasporto sociale scontano l'assenza di norme nazionali e regionali specificamente dedicate. Questi servizi rientrano genericamente negli interventi e nelle prestazioni sociali che gli enti locali possono attivare in favore della popolazione anziana, disabile o fragile.

Ed infatti, la disciplina del servizio di trasporto sociale è maggiormente significativa a livello comunale, con il "Regolamento dei servizi e degli interventi di promozione e di protezione sociale e della compartecipazione alla spesa" approvato con deliberazione di Assemblea dei Sindaci di Ambito del 05 dicembre 2016.

In particolare, l'allegato "Tipologie di interventi e servizi interventi di natura economica", agli articoli A53-A54 disciplina il servizio pasti a domicilio.

Conviene riepilogare le disposizioni regolamentari comunali.

L'art. A53 definisce il trasporto sociale, indicando finalità e priorità:

"1. È da intendersi Trasporto Sociale un servizio pubblico volto a garantire la mobilità delle persone con disabilità specifiche e limitanti l'autonomia negli spostamenti, attivato in via sussidiaria e alternativa ai servizi mezzi di trasporto pubblico nei limiti delle risorse disponibili.

2. Il servizio di trasporto sociale persegue l'intento di mantenere il legame del cittadino con la propria comunità e nello stesso tempo tende a favorire l'utilizzo dei servizi. In tal senso, il trasporto sociale è da intendersi un servizio di natura socio – assistenziale per consentire a persone in situazioni di fragilità – privi di una rete familiare di supporto e/o non in grado di servirsi autonomamente dei mezzi pubblici – di accedere ai servizi di cui necessitano e/o di rispondere alle esigenze connesse alla loro situazione.

3. Tale servizio intende essere di supporto al singolo e alla famiglia laddove i soggetti siano impossibilitati a provvedervi autonomamente, senza comunque sostituirsi ad essa.

4. Il trasporto sociale è un servizio utile a facilitare:

a) l'accesso alle strutture sanitarie e socio-sanitarie;

b) l'accesso ai servizi di terapia, rieducazione e riabilitazione del territorio;

c) l'accesso ai servizi scolastici nell'ambito delle proprie specifiche competenze;

5. Il Comune, sulla base della propria organizzazione, stabilisce le priorità circa la modalità di erogazione del servizio."

L'art. A54 disciplina la quota di compartecipazione a carico dell'utenza.

§ 4.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale ausiliario sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Impiego di operatori assistenziali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: personale che ha assolto l'obbligo scolastico, in possesso di patente di guida categoria B	Diretta mediante controllo sul campo Diretta mediante verifica del titolo di studio e del curriculum	
2	Il personale ausiliario deve possedere: <ul style="list-style-type: none"> • competenza e capacità nell'esecuzione della mansione • cortesia e adeguatezza nella comunicazione con i genitori e i familiari; • rispetto della dignità della persona, senza discriminazione alcuna; • modalità di relazione con i bambini, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; • modalità di relazione con gli altri operatori, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; • abbigliamento adeguato al contesto anche attraverso la fornitura di DPI adeguati; igiene personale adeguata.	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

Id	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Assicurare l'attivazione del servizio entro 72 ore dalla richiesta da parte del servizio sociale comunale	Diretta mediante controllo sul campo	L'attivazione può essere differita o anticipata in relazione a specifiche situazioni, previo accordo con il responsabile del servizio
2	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
3	Flusso informativo verso il Comune RUP e DEC) che assicuri il controllo e la comunicazione delle ore di servizio effettivamente erogate da parte di ciascun operatore e con individuazione dell'utente destinatario del servizio; il flusso deve prevedere la validazione della famiglia o dell'utente, ove possibile; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o si prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls</i> , <i>ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
4	Somministrazione di un questionario di soddisfazione agli utenti che fruiscono dei servizi	Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico	
5	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

6	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento dei chilometri percorsi e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
7	Adozione di una carta dei servizi specifica per il servizio	<p>Presenza di un documento che contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • i criteri per l'accesso ai servizi; • le modalità di funzionamento del servizio; • le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e dei • soggetti che <p>rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti</p>	La carta deve tenere conto delle regole stabilite dal COMUNE per l'accesso ai servizi e per la compartecipazione a carico dell'utenza

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Disponibilità di mezzo di trasporto per le esigenze del servizio (anche in condivisione con altri servizi), preferendo soluzioni a basso impatto ambientale.		

§ 5. Servizio tutela minori e famiglia

§ 5.1. Disciplina di riferimento

La Convenzione sui diritti del fanciullo, siglata a New York il 20 novembre 1989, ratificata dall'Italia con la legge 27 maggio 1991 n. 176, dispone all'art. 9:

“Gli Stati parti vigilano affinché il fanciullo non sia separato dai suoi genitori contro la loro volontà a meno che le Autorità competenti non decidano, sotto riserva di revisione giudiziaria e conformemente con le leggi di procedura applicabili, che questa separazione è necessaria nell'interesse preminente del fanciullo.”

Particolare rilievo riveste anche l'art. 20, nel quale è affermato che:

“Ogni fanciullo il quale è temporaneamente o definitivamente privato del suo ambiente familiare oppure che non può essere lasciato in tale ambiente nel suo proprio interesse, ha diritto ad una protezione e ad aiuti speciali dello Stato. Gli Stati parti prevedono per questo fanciullo una protezione sostitutiva in conformità con la loro legislazione nazionale”.

Il Comitato ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza ha individuato quattro principi generali, trasversali a tutti i diritti espressi dalla Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (Convention on the Rights of the Child - CRC):

- principio di non discriminazione: tutti i diritti sanciti dalla CRC si applicano a tutti i bambini e ragazzi senza alcuna distinzione;
- principio del superiore interesse del minore: in tutte le decisioni relative ai minori il superiore interesse del minore deve avere una considerazione preminente;
- diritto alla vita, alla sopravvivenza, allo sviluppo in cui si va oltre il basilare diritto alla vita;
- principio di partecipazione e rispetto per l'opinione del minore: diritto di bambine, bambini, ragazze e ragazzi di essere ascoltati e che la loro opinione sia presa in debita considerazione;

La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea si occupa all'art. 24 delle garanzie a tutela dei minori stabilendo che:

“ogni bambino ha diritto di intrattenere regolarmente relazioni personali e contatti diretti con i due genitori, salvo quando ciò sia contrario al suo interesse”.

La Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli, siglata a Strasburgo il 25 gennaio 1996, ratificata dall'Italia con legge 20 marzo 1996, n. 77, disciplina le procedure che concernono i minori dinanzi all'Autorità giudiziaria.

La Convenzione di Lanzarote, siglata il 25 ottobre 2007, si prefigge quale obiettivo la protezione dei minori contro lo sfruttamento e l'abuso sessuale. Essa è stata ratificata dall'Italia con la legge 1° ottobre 2012, n. 172, la quale ha altresì introdotto norme di adeguamento dell'ordinamento interno volte a rendere più efficace il perseguimento dei crimini in questione, al contempo assicurando adeguata tutela alle vittime.

La legislazione nazionale che ha disciplinato la materia – con particolare riferimento alla legge 4

maggio 1983, n. 184 e alla legge 28 marzo 2001 n. 149 - privilegia la funzione di protezione degli interessi del minore, che si traduce nell'attenzione a ricercare le soluzioni più adeguate per evitare un distacco traumatico dalla famiglia di origine e dall'ambiente nel quale il minore ha vissuto.

Viene posto l'accento sulla famiglia di origine del minore, non tanto al fine di preservare il legame di sangue a qualsiasi costo, quanto piuttosto perché, se l'obiettivo è il benessere del bambino, la condizione migliore per garantire ciò consiste nell'attribuire il diritto di mantenere il proprio mondo, ovvero nel rispettare la sua storia, i suoi legami familiari, l'ambiente sociale e affettivo che concorrono a costituirne l'identità.

È demandato allo Stato, alle Regioni e agli Enti locali il compito di sostenere i nuclei familiari a rischio al fine di rimuovere quegli ostacoli che possano impedire l'esercizio effettivo di tale diritto.

Infine, il decreto del Presidente della Repubblica 22 settembre n. 448 che pone tra i suoi principi la presenza dei servizi minorili della Giustizia e della rete locale di servizi sociali nel corso del procedimento penale a fianco del minore, affinché un efficace coordinamento interistituzionale possa essere di supporto, attraverso l'acquisizione di elementi conoscitivi e l'eventuale proposta di un progetto di impegno costruito con il minore, alla decisione del giudice.

La legge regionale 14 dicembre 2004 n. 34 "Politiche regionali per i minori" si pone in continuità con la legge regionale n. 23/99 e ne è complementare, infatti ribadisce e rafforza il concetto che la famiglia è il luogo naturale per la crescita ed il benessere del minore nonché il suo primo ambito educativo.

La normativa ed i provvedimenti regionali riconoscono la famiglia quale soggetto titolare dell'intervento rispetto ai bisogni che in essa si manifestano e ai servizi che la sostengono nei suoi compiti. In particolare le politiche regionali, rivolte alla famiglia e ai suoi componenti in condizione di fragilità, sono orientate a:

- perseguire l'obiettivo del benessere di tutti i componenti della famiglia;
- consentire che, In base al principio di sussidiarietà i soggetti più prossimi ai bisogni delle persone abbiano il diritto d'intervenire nelle risposte nei modi ritenuti più consoni;
- rendere la famiglia ancora più capace di svolgere lo specifico compito di bilanciamento tra rischi ed opportunità, attraverso il sostegno per superare i suoi punti di debolezza e per valorizzare i suoi punti di forza;
- riconoscere concretamente alla famiglia la libertà e l'autonomia in una prospettiva di benessere sociale emancipante e non assistenzialistico (come ad esempio con la politica dei buoni e dei voucher);
- valorizzare aspetti quali la resilienza e l'adattabilità che permettono nelle situazioni di difficoltà di trovare soluzioni positive.

Il Servizio di Tutela Minori (STM): Inquadramento dopo la Riforma Cartabia e i LEPS P.I.P.P.I.

Il Servizio di Tutela Minori (STM), tradizionalmente gestito a livello comunale o di Ambito Territoriale Sociale, è il fulcro degli interventi di protezione e supporto a favore dei minori e delle loro famiglie che si trovano in situazioni di pregiudizio, maltrattamento, o grave conflitto familiare.

Le recenti evoluzioni normative e programmatiche hanno profondamente ridefinito il ruolo, le

responsabilità e gli standard operativi di questi servizi, spingendo verso una maggiore **specializzazione, tempestività e integrazione** tra il settore sociale e quello giudiziario.

1. La Riforma Cartabia e l'Impatto sul Processo Giudiziario

La Riforma Cartabia (in particolare il D.Lgs. 149/2022 e D.Lgs. 150/2022) ha introdotto modifiche sostanziali al processo civile (diritto di famiglia) e al processo penale, con dirette conseguenze sul lavoro dell'STM:

- **Maggiore Centralità del Minore:** La riforma rafforza il principio dell'ascolto del minore e la sua partecipazione al procedimento. L'STM è chiamato a garantire che le informazioni e le valutazioni fornite al giudice siano accurate e tengano conto della volontà del minore, in relazione alla sua età e maturità.
- **Procedimento in Diritto di Famiglia:** Si è cercato di velocizzare i procedimenti relativi all'affidamento e alla responsabilità genitoriale. Ciò richiede che l'STM sia estremamente tempestivo nell'avviare le indagini psicosociali, redigere le relazioni richieste e offrire interventi di sostegno, riducendo i tempi di attesa che possono aggravare il pregiudizio sul minore.
- **Integrazione con i Tribunali:** La riforma spinge per una maggiore collaborazione tra Servizi Sociali e Autorità Giudiziaria (Procura della Repubblica, Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario). L'STM deve adottare un linguaggio e metodi di valutazione standardizzati e rigorosi per facilitare la comprensione e l'utilizzo delle proprie relazioni in sede processuale.

2. I LEPS P.I.P.P.I. e la Standardizzazione della Tutela

L'altra innovazione fondamentale riguarda l'inclusione della Tutela Minori nei Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS), attraverso la validazione e l'adozione del modello del Programma P.I.P.P.I.

- **P.I.P.P.I. (Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione):** Nato come sperimentazione, il modello P.I.P.P.I. è diventato il riferimento metodologico per la presa in carico delle famiglie che necessitano di interventi complessi in situazioni di potenziale o conclamato pregiudizio.
- **Finalità del Modello:** L'obiettivo principale è prevenire l'allontanamento del minore dalla famiglia di origine (istituzionalizzazione) attraverso interventi intensivi, multidisciplinari e volti al cambiamento dei contesti familiari.
- **I LEPS di Tutela Minori:** L'adozione del modello P.I.P.P.I. definisce standard operativi e qualitativi minimi che gli STM devono garantire su tutto il territorio nazionale. Tali standard includono:
 - **Valutazione Multidimensionale:** L'uso di strumenti standardizzati e validati (come le scale di valutazione del modello P.I.P.P.I.) per una lettura approfondita dei bisogni del minore e delle risorse genitoriali.
 - **Progetto di Intervento Individualizzato (PII):** Elaborazione di un progetto che coinvolga attivamente la famiglia, la rete sociale e i servizi sanitari, con obiettivi chiari, misurabili e tempi definiti.

- Lavoro di Rete Integrato: L'STM è chiamato a operare sistematicamente in rete con scuole, ASL, servizi sanitari e terzo settore, superando l'autoreferenzialità.

La combinazione di queste due riforme pone l'STM di fronte a specifiche sfide:

- Specializzazione e Formazione: Il personale dell'STM (Assistenti Sociali, Educatori, Psicologi) deve acquisire competenze specifiche sia nella gestione del mandato giudiziario (linguaggio, tempi, adempimenti processuali) sia nell'applicazione rigorosa del modello P.I.P.P.I.
- Omogeneità Territoriale: Nonostante l'introduzione dei LEPS, permane la sfida di garantire la stessa qualità e intensità di intervento in tutti gli Ambiti, superando le disparità di risorse tra Nord e Sud e tra grandi città e aree rurali.
- Misurazione e Monitoraggio: L'STM deve implementare sistemi di monitoraggio e verifica dell'efficacia degli interventi, in linea con gli standard P.I.P.P.I., per rendicontare sia ai finanziatori (Regione/Stato) sia all'Autorità Giudiziaria.

In conclusione, l'attuale Servizio di Tutela Minori è un sistema in evoluzione, che si muove tra l'esigenza di risposta rapida e precisa alle richieste della giustizia (Riforma Cartabia) e la necessità di garantire un approccio metodologico standardizzato e intensivo per la protezione dei diritti del minore e il sostegno alla genitorialità (LEPS P.I.P.P.I.).

§ 5.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Presenza di un Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:</p> <p>1. Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999)</p> <p>2. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell’abilitazione all’esercizio della professione di Assistente Sociale;</p> <p>È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale</p>	<p>Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum</p>	<p>Il Coordinatore deve avere comunque esperienza di almeno tre anni nel coordinamento di servizi di tutela minori</p>
2	<p>Impiego di operatori psicologi in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <p>Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) con acquisizione dei crediti formativi previsti dall’ art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205;</p> <p>È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale</p> <p>Lo standard operativo applicato prevede l’impiego di operatori a tempo pieno con un carico di casi all’interno del <i>range</i> 80-95 casi ad operatore</p>	<p>Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum</p>	<p>Lo standard è applicato per individuare il contingente di personale necessario, dividendo il numero dei casi (in carico e in lista d’attesa) per il valore massimo del <i>range</i> previsto. Il coefficiente è moltiplicato per il monte orario a tempo pieno, previsto in 38 ore settimanali</p>

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
3	<p>Impiego di operatori assistenti sociali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale con acquisizione dei crediti formativi previsti dall' art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205; È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale</p> <p>Lo standard operativo applicato prevede l'impiego di operatori a tempo pieno con un carico di casi all'interno del <i>range</i> 65-75 casi ad operatore.</p>	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	Lo standard è applicato per individuare il contingente di personale necessario, dividendo il numero dei casi (in carico e in lista d'attesa) per il valore massimo del <i>range</i> previsto. Il coefficiente è moltiplicato per il monte orario a tempo pieno, previsto in 38 ore settimanali

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Progetto quadro di servizio	Diretta mediante controllo della documentazione	
2	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
3	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in ciascun anno solare un percorso di venti ore annue/operatore dedicato a temi pertinenti	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	

4	Flusso informativo verso il Comune RUP e DEC) che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
5	Somministrazione di un questionario di soddisfazione alle famiglie che fruiscono dei servizi	Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico	
7	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
8	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
9	Adozione di protocolli operativi almeno nei seguenti campi di azione del servizio: <ul style="list-style-type: none"> - protocollo e prassi operative del servizio tutela minori in generale; - protocollo di gestione dei casi rientranti nell'area penale minorile; - protocollo di collaborazione con i servizi e le scuole: dalla segnalazione alla presa in carico; - protocollo/procedure per servizi e attività di pronto intervento; - protocollo/linee guida per l'ascolto dei minori vittime di reato/ nei procedimenti giudiziari; 	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	E' consigliata l'adozione anche di protocolli/procedure operative ulteriori
10	Adozione di strumenti operativi in conformità alle linee guida regionali: <ul style="list-style-type: none"> - progetto quadro; - progetto d'interventi, comprensivo anche degli aspetti educativi, ove necessari; - cartella sociale informatizzata. 	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note

1	<p>Disponibilità di una sede adeguata alle esigenze del servizio con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sala d’attesa adeguata al volume di utenza attesa; - sale colloqui in numero non inferiore a due, dotate delle attrezzature necessarie in funzione al tipo d’intervento prevedendo la possibilità di registrazione (da realizzare entro due anni); - una sala riunioni, anche condivisa con altri servizi; - almeno un ufficio per adempimenti amministrativi e gestione pratiche; - arredi idonei alla gestione della documentazione cartacea, con adeguate misure di protezione dei dati personali; - dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione delle attività; - adeguata connessione di rete e sistemi di protezione e sicurezza per il backup dei dati; - sistemi telefonici, anche con centralino, per la gestione delle comunicazioni sia in sede sia in mobilità (cellulari, tablet ecc.) <p>caselle mail dedicate a ciascun operatore ed almeno una casella mail di servizio;</p> <ul style="list-style-type: none"> - - almeno una casella di posta elettronica certificata disponibili, anche se non esclusivamente dedicata al servizio tutela minori 	<p>Descrizione all’interno del progetto quadro di servizio Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta Diretta mediante verifiche sul campo</p>	
---	---	--	--

2	<p>Dotazione di strumenti professionali di valutazione quali: test valutativi conoscitivi, giochi e strumenti di osservazione, zone o stanze attrezzate per l’osservazione dei minori e dei genitori.</p>	<p>Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta Diretta mediante verifiche sul campo</p>	
3	<p>Disponibilità di un servizio (interno od esterno) di supervisione psicologica dell’equipe per il supporto degli operatori nella gestione dei casi e per la prevenzione del fenomeno del <i>burn out</i>.</p>		
4	<p>Disponibilità di un servizio di assistenza legale per la gestione delle situazione complesse che richiedono sia attività stragiudiziali (pareri ecc.) sia giudiziali</p>		
5	<p>Disponibilità di mezzo di trasporto per le esigenze del servizio (anche in condivisione con altri servizi), preferendo soluzioni a basso impatto ambientale</p>		

§ 6. Sportello e interventi di psicologia scolastica

§ 6.1. Disciplina applicabile

Gli interventi di psicologia scolastica possono essere ascritti alle generali azioni che gli enti locali possono porre in essere sia nell'ambito delle prestazioni di prevenzione di carattere sociale sia nell'ambito delle ulteriori prestazioni erogabili per assicurare il diritto allo studio.

Gli interventi perciò trovano una copertura generale non solo nel Testo unico degli enti locali, rientrando nelle ampie funzioni ascrivibili ai Comuni, ma anche nelle generali disposizioni previste dalla legge 8 novembre 2000, n. 328 e nel decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 63.

Queste attività sono rese da psicologi regolarmente iscritti all'ordine professionale e sono quindi regolate anche dalle norme professionali applicabili.

§ 6.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Impiego di operatori psicologi in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) con acquisizione dei crediti formativi previsti dall' art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205; È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Progetto quadro di servizio	Diretta mediante controllo della documentazione	
2	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
3	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in ciascun anno solare un percorso di venti ore annue/operatore dedicato a temi pertinenti	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
4	Flusso informativo verso il Comune (RUP e DEC) che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls</i> , <i>ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
5	Somministrazione di un questionario di soddisfazione alle famiglie che fruiscono dei servizi	Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico	
7	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
8	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

Id	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione delle attività;		
2	Sistemi di connessione remota per eventuali periodi di DAD in modo che lo sportello possa essere svolto anche a distanza in caso di necessità		

§ 7. Servizio di protezione giuridica

§ 7.1. Disciplina applicabile

Il concetto di protezione giuridica si è andato progressivamente definendo dopo l'entrata in vigore della legge 9 gennaio 2004, n. 6 dell'introduzione nel libro primo, titolo XII, del codice civile del capo I, relativo all'istituzione dell'amministrazione di sostegno e modifica degli articoli 388, 414, 417, 418, 424, 426, 427 e 429 del codice civile in materia di interdizione e di inabilitazione, nonché relative norme di attuazione, coordinamento e finali" che ha modificato la rubrica del titolo XII del primo libro del c.c. sostituendo le definizioni "(...) *dell'infermità di mente, dell'interdizione e dell'inabilitazione (...)*" con quelle "(...) *delle misure di protezione delle persone prive in tutto o in parte di autonomia (...)*".

A maggiore conferma della innovazione del nuovo istituto dell'Amministrazione di Sostegno (di seguito anche AdS) è importante porre attenzione a quanto afferma l'art. 1 della citata legge n. 6/2004 "*La presente legge ha la finalità di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente.*"

Di fatto la legge 6/2004 ha disciplinato in maniera nuova, da un punto di vista giuridico, una forma di aiuto ad ampio respiro dove il soggetto tutelato (il beneficiario o amministrato) è una persona non necessariamente incapace nel senso classico del termine ma che, per le condizioni di salute, per le particolari disabilità e per qualunque altra causa, si trova nell'impossibilità anche parziale o soltanto temporanea, di provvedere ai propri interessi e pertanto necessita di un sostegno, magari per un tempo limitato, che tenga sempre conto "(...) *dei bisogni e delle aspirazioni del beneficiario..(art. 410 c.c.)*".

Nell'interdizione ed inabilitazione infatti il giudice impone le misure poiché i poteri del tutore e del curatore sono quasi del tutto già stabiliti dal codice civile; nell'amministrazione di sostegno, invece, la nomina dell'amministratore avviene in modo concertato: il beneficiario deve essere in ogni caso ascoltato e può influire sulla scelta dell'amministratore di sostegno e sui poteri ad esso attribuibili.

Ogni amministrazione di sostegno è dunque modellata sul singolo caso, perché i bisogni di una persona non possono essere uguali a quelli di un'altra.

Il fine dell'amministrazione di sostegno è, pertanto, realizzare l'art. 2 della Costituzione che riconoscendo e garantendo i diritti inviolabili dell'uomo, anche privo in tutto o in parte di autonomia, in un contesto di uguaglianza, definito dall'art. 3 della Costituzione, senza distinzione di condizioni personali e sociali.

Regione Lombardia, con la legge regionale 12 marzo 2008, n. 3 "Governo della rete e degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario" ha previsto l'istituzione dell'Ufficio di Protezione Giuridica presso le Aziende Sanitarie Locali (ASL), adottando circolari applicative necessarie alla sua realizzazione.

L'art.9 comma 3 della legge regionale 12 marzo 2008, n. 3 prescrive che "l'Asl, nell'ambito della propria organizzazione, in accordo con la conferenza dei sindaci, individua una struttura finalizzata a promuovere e favorire i procedimenti per il riconoscimento degli strumenti di tutela delle persone

incapaci, nonché dell'amministratore di sostegno.”

Il successivo art. 11 comma 1 lettera z) attribuisce alla Regione il compito di promuovere “*forme di tutela e di sostegno a favore di soggetti non autosufficienti, privi di famiglia o la cui famiglia sia impossibilitata o inidonea a provvedere*”.

Successivamente, Regione Lombardia, con deliberazione di Giunta regionale del 16 gennaio 2013, n. IX/4696, pur con lo strumento della presa d'atto delle comunicazioni del presidente, ha di fatto adottato un documento d'indirizzo per la qualificazione ed il rafforzamento del sistema di protezione giuridica delle persone fragili.

Nonostante la Legge n. 6/2004 prediliga la nomina di familiari o soggetti privati idonei, la prassi giudiziaria ha visto un crescente coinvolgimento degli Enti Locali e dei loro rappresentanti nell'assunzione diretta del ruolo di Amministratore di Sostegno.

Nei fatti, sono sempre più numerose le nomine che i giudici tutelari indirizzano verso gli enti locali.

Il fenomeno è tanto esteso da aver generato diverse soluzioni e modelli organizzativi nei diversi Comuni.

Un fenomeno che incide talmente tanto sulla professione dell'assistente sociale da aver determinato la produzione di diversi documenti da parte dell'Ordine professionale degli assistenti sociali.

Da ultimo, il documento “Linee d'indirizzo per il servizio specialistico per la gestione della protezione giuridica delle persone fragili”.

Quando il Sindaco o, per suo tramite, il Servizio Sociale Comunale viene nominato Amministratore di Sostegno, l'Ente assume tutte le **incombenze e responsabilità** previste dal Codice Civile per la gestione della tutela del beneficiario.

Incombenza / Responsabilità	Descrizione Dettagliata
Azione nell'Esclusivo Interesse del Beneficiario (Art. 410 c.c.)	L'obbligo primario è agire sempre per il bene del beneficiario , nel rispetto delle sue aspirazioni e dei suoi bisogni, garantendo la minor limitazione possibile della sua capacità.
Inventario e Rendiconto (Art. 380-386 c.c.)	Entro un breve periodo dalla nomina, il Sindaco/Funziionario deve redigere l' inventario dei beni del beneficiario. Deve poi presentare periodicamente (di solito annualmente) un rendiconto dettagliato della gestione finanziaria al Giudice Tutelare.
Esecuzione del Decreto di Nomina	Eseguire puntualmente e tempestivamente gli atti stabiliti dal decreto del Giudice Tutelare (es. vendere un bene, riscuotere una pensione, firmare contratti di assistenza).
Rapporti con il Giudice Tutelare	Richiedere la necessaria autorizzazione giudiziale per tutti gli atti di straordinaria amministrazione che superano la gestione ordinaria

Incombenza / Responsabilità	Descrizione Dettagliata
	(es. acquisto/vendita di immobili, accettazione di eredità).
Responsabilità Civile e Penale	In caso di gestione negligente o dannosa del patrimonio o degli interessi della persona, l'Amministratore (sia esso il Sindaco o il Funzionario delegato) risponde personalmente per i danni causati al beneficiario.

§ 7.2.Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

1	<p>Impiego di operatori assistenti sociali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <p>1. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale con acquisizione dei crediti formativi previsti dall' art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205;</p> <p>È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale</p> <p>2. Qualifica di educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagoga (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205);</p> <p>Lo standard operativo applicato prevede l'impiego di operatori a tempo pieno con un carico di casi all'interno del <i>range</i> 10-15 casi ad operatore.</p>	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	<p>Lo standard è applicato per individuare il contingente di personale necessario, dividendo tenendo conto delle seguenti ulteriori valutazioni standard di massima: caso semplice 2 ore mese; caso medio 4 ore mese; caso complesso 8 ore mese.</p> <p>Il triage della complessità dei casi è definito di comune accordo tra servizio e Comune</p>
---	---	---	---

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

Id	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Progetto quadro di servizio che preveda lo sviluppo delle cinque funzioni del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informazione e sensibilizzazione dei cittadini, delle famiglie e dei diversi servizi (medici di base ecc.) (funzione da attivare entro tre anni); - Formazione degli operatori e dei cittadini; - Consulenza rivolta sia alle famiglie sia al servizio sociale di base, specie nella predisposizione dei c.d. ricorsi d'ufficio (funzione da attivare entro tre anni); - Formare e gestire elenchi di amministratori di sostegno volontari; - Gestione delle amministrazioni di sostegno su delega dell'ente locale, che rimane comunque nominato amministratore di sostegno. 	Diretta mediante controllo della documentazione	Lo sviluppo delle nuove funzioni deve essere indicato in un crono programma. L'attivazione di tutte le funzioni deve avvenire entro tre anni dall'avvio dei servizi.
2	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
3	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in ciascun anno solare un percorso di venti ore annue/operatore dedicato a temi pertinenti	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
4	Flusso informativo verso il Comune (RUP e DEC) che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo

5	Somministrazione di un questionario di soddisfazione alle famiglie che fruiscono dei servizi	Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico	
6	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
7	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
8	Adozione di protocolli operativi almeno nei campi di azione del servizio:	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Disponibilità di una sede adeguata alle esigenze del servizio con: <ul style="list-style-type: none"> - sala d'attesa adeguata al volume di utenza attesa; - sale colloqui in numero non inferiore a due; - una sala riunioni, anche condivisa con altri servizi; - almeno un ufficio per adempimenti amministrativi e gestione pratiche; - arredi idonei alla gestione della documentazione cartacea, con adeguate misure di protezione dei dati personali; - dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale 		

	<p>informatizzata e della digitalizzazione delle attività;</p> <ul style="list-style-type: none"> - adeguata connessione di rete e sistemi di protezione e sicurezza per il <i>backup</i> dei dati; - sistemi telefonici, anche con centralino, per la gestione delle comunicazioni sia in sede sia in mobilità (cellulari, tablet ecc.) - caselle mail dedicate a ciascun operatore ed almeno una casella mail di servizio; - almeno una casella di posta elettronica certificata disponibili, anche se non esclusivamente dedicata al servizio tutela minori 	<p>Descrizione all'interno del progetto quadro di servizio Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta Diretta mediante verifiche sul campo</p>	
2	<p>Disponibilità di un servizio di assistenza legale per la gestione delle situazioni complesse che richiedono sia attività stragiudiziali (pareri ecc.) sia giudiziali</p>		
3	<p>Mezzi di trasporto a basso impatto ambientale.</p>		

§ 8. Servizio Emergenza Abitativa

§ 8.1. Disciplina Applicabile

Il concetto di disagio abitativo non trova particolarmente riscontro nella normativa nazionale se non per quanto riguarda la locazione ad uso abitativo disciplinata, oltre che nelle disposizioni del codice civile (articoli 1571 e seguenti), in due leggi speciali. Queste sono la legge 392 del 1978 e, soprattutto, la legge 431 del 1998. A livello regionale è la L.R. 8 luglio 2016, n. 16 a disciplinare il sistema dei servizi abitativi al fine di soddisfare il fabbisogno abitativo primario e di ridurre il disagio abitativo dei nuclei; familiari in particolare la l.r.16/2016 e il regolamento regionale del 4 agosto 2017, n. 4 regolano i servizi abitativi pubblici in Lombardia.

A decorrere dal 14 dicembre 2019 con la l.r. 21 del 10 dicembre 2019, n. 21 "Seconda legge di semplificazione 2019" sono stati modificati la l.r.16/2016 ed il regolamento regionale n.4 agosto 2017 n.4. In particolare sono stati modificati gli articoli 23, 25 e 43 della l.r.16/2016 e conseguenti modifiche al r.r. 4/2017, relativamente alla modalità accesso ai servizi abitativi pubblici (SAP) da parte di nuclei familiari in condizioni di indigenza e di aggiornamento dell'anagrafe dell'utenza e del patrimonio da parte degli enti proprietari e gestori. A livello locale invece è il *Regolamento Comunale per interventi e prestazioni sociali e determinazione della misura e dei costi in relazione alla situazione economica dei richiedenti*, a disciplinare la tipologia di interventi in materia di assistenza abitativa definendo come segue le principali forme di assistenza socio abitativa:

1. interventi di Pronto Intervento in emergenza abitativa;
2. housing sociale ;
3. assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica;
4. assegnazione alloggiativa di edifici pubblici non soggetti alla normativa Erp;
5. alloggi di proprietà di altri enti e/o di soggetti privati ,soggetti a specifiche convenzioni e/o accordi;
6. interventi economici a sostegno dell'affitto.

§ 8.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Impiego di assistenti sociali in possesso dei seguenti requisiti minimi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laurea triennale di cui all'ordinamento D.M. 509/99 appartenente alla classe 6 Scienze del Servizio Sociale; - Laurea triennale di cui all'ordinamento D.M. 270/04 appartenente alla classe L-39 Servizio Sociale; - Diploma di Laurea dell'ordinamento previgente alla riforma del D.M.n. 509/99 in Servizio Sociale; - Laurea Specialistica di cui all'ordinamento D.M. 509/99 appartenente alla classe 57/S Programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali; - Laurea magistrale di cui all'ordinamento D.M. 270/04 appartenente alla classe LM/87 Servizio sociale e politiche sociali; - Diploma universitario in servizio sociale di cui all'art.2 della Legge n.341/1990 o diploma di assistente sociale abilitante ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica n.14/1987 o D.P.R. 05/07/89 n. 280; - essere iscritti all'Albo professionale degli Assistenti Sociali; <p>Impiego di personale in possesso delle adeguate qualifiche atte a svolgere questa tipologia di interventi con specializzazioni quali educatore finanziario o mediatore dei conflitti;</p>	<p>Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum</p>	<p>L'impiego di assistenti sociali non è esclusivo.</p>

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Progetto quadro di servizio che preveda lo sviluppo delle seguenti funzioni del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redazione materiale informativo rivolto ai proprietari di alloggi e sensibilizzazione degli stessi; - Mappatura dell'offerta di alloggi sul libero mercato degli affitti disponibili per la locazione; - Consulenza rivolta sia alle famiglie sia al servizio sociale di base, specie nelle procedure di sfratto e supporto alle stesse in ordine alle misure di sostegno abitativo; - Attività di mediazione tra inquilini e proprietari nelle situazioni di sfratto - Formazione e gestione di elenchi di strutture atte ad ospitare nuclei familiari in condizione di disagio abitativo; - Definizione di una proposta progettuale in ordine alla gestione di immobili di proprietà comunale o di privati atti ad ospitare temporaneamente nuclei familiari in situazione di grave disagio abitativo. 	<p>Diretta mediante controllo della documentazione e dei progetti elaborati sui casi segnalati.</p>	<p>La proposta di intervento a favore dei nuclei inviati al servizio deve essere trasmessa entro 3 mesi all'assistente sociale comunale referente per il caso.</p> <p>L'elaborazione di una proposta progettuale in ordine all'attivazione di servizi di risposta al disagio Abitativo deve avvenire, anche alla luce dei documenti programmatici del Comune, entro due dall'avvio del servizio.</p>
2	<p>La gestione del personale addetto al servizio deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro</p>	<p>Diretta mediante controllo sul campo</p> <p>Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente</p>	

3	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in ciascun anno solare un percorso di venti ore annue/operatore dedicato all'approfondimento di temi pertinenti	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
4	Flusso informativo verso il Comune (RUP e DEC) che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere, oltre che nella trasmissione delle proposte di intervento sui singoli casi segnalati dal servizio sociale comunale, nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo con particolare riferimento alle azioni intraprese o da intraprendere in ordine al singolo nucleo familiare segnalato.
5	Somministrazione di un questionario di soddisfazione alle famiglie che fruiscono dei servizi	Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico	

6	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
7	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

8	Adozione di protocolli operativi almeno nei campi di azione del servizio che coinvolgano, oltre al Comune, tribunali, prefetture, organizzazioni sindacali, terzo settore, Aler, ecc.	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	
---	---	--	--

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

	Descrizione	Modalità di verifica	
1	<p>Disponibilità di una sede adeguata alle esigenze del servizio con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -sala d'attesa adeguata al volume e tipologia di utenza attesa; -ufficio/sala colloqui dedicati; -una sala riunioni e un ufficio per adempimenti amministrativi e gestione pratiche anche condivisi con altri servizi; -arredi idonei alla gestione della documentazione cartacea, con adeguate misure di protezione dei dati personali; -dotazione hardware e software predisposti per l'utilizzo della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione delle attività; -adeguata connessione di rete e sistemi di protezione e sicurezza per il <i>backup</i> dei dati; -sistemi telefonici, anche con centralino, per la gestione delle comunicazioni sia in sede sia in mobilità (cellulari, tablet ecc.) -caselle mail dedicate a ciascun operatore ed almeno una casella mail di servizio; <p>almeno una casella di posta elettronica certificata disponibili, anche se non esclusivamente dedicata al servizio</p>	<p>Descrizione all'interno del progetto quadro di servizio</p> <p>Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta</p> <p>Diretta mediante verifiche sul campo</p>	
2	Disponibilità di un servizio di assistenza legale per la gestione delle situazione complesse che richiedono sia attività stragiudiziali (pareri ecc.) sia giudiziali		

§ 9. Servizio di Segretariato Sociale

§ 9.1. Disciplina applicabile

Il Segretariato Sociale è definito dalla legislazione italiana come il servizio di primo contatto tra il cittadino e l'intero sistema degli interventi e servizi sociali. La sua funzione principale è agire come "porta unica" di accesso alla rete dei servizi pubblici e del privato sociale.

Ruolo e Funzioni Essenziali

Il servizio garantisce trasparenza, equità e tempestività nell'informazione e nell'invio ai servizi competenti. Le sue funzioni operative sono strutturate su quattro pilastri fondamentali:

- Accoglienza e Analisi del Bisogno: accogliere e ascoltare il bisogno espresso dal cittadino per comprendere la situazione e la richiesta.
- Informazione e Orientamento: Informare e orientare i cittadini in modo corretto e completo rispetto ai diritti, alle opportunità e alle risorse (servizi, prestazioni, misure di sostegno) disponibili sul territorio.
- Facilitazione all'Accesso: Facilitare l'accesso ai servizi sociali, sociosanitari e alle misure di sostegno pertinenti.
- Attivazione della Presa in Carico: Attivare la presa in carico da parte del Servizio Sociale Professionale qualora il bisogno sia complesso e richieda un intervento approfondito e personalizzato.

Prospettiva Strategica e Obiettivi

Oltre alle funzioni operative, l'impostazione del Segretariato Sociale, pur con diverse declinazioni a livello regionale, è ampiamente concepita come strumento per la promozione della cittadinanza attiva. Questo obiettivo si realizza fornendo ai cittadini tutti gli strumenti cognitivi necessari per esercitare pienamente i propri diritti e accedere agli interventi e alle prestazioni sociali più adatte.

Riferimenti Normativi Principali

L'istituzione e le funzioni del Segretariato Sociale sono definite e regolamentate da un quadro normativo che garantisce l'uniformità degli standard:

- Legge 8 novembre 2000, n. 328: Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (Art. 22: stabilisce i livelli essenziali delle prestazioni sociali - LIVEAS).
- Legge Regionale Lombardia 12 marzo 2008, n. 3: Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario.
- Legge Regionale Lombardia 22/2021
- Regolamento di Ambito dei servizi e degli interventi di promozione e protezione sociale e della compartecipazione alla spesa.

Di particolare attenzione è l'integrazione tra Segretario sociale e Punto Unico di Accesso (PUA). Il PUA è il punto di riferimento per i cittadini che necessitano di assistenza in ambito socio-sanitario (D.M. 77/2022) con lo scopo di valutare i bisogni, integrare l'assistenza e fornire informazioni sui servizi socio-sanitari territoriali.

§ 9.2.Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<ul style="list-style-type: none">• Impiego di operatori assistenti sociali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale con acquisizione dei crediti formativi previsti dall' art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205;• Qualifica di educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagista (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205); <p>È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale Lo standard operativo applicato prevede l'impiego di operatori a tempo pieno con un carico di casi all'interno del <i>range</i> 10-15 casi ad operatore.</p>	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Progetto quadro di servizio che preveda lo sviluppo delle funzioni del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informazione su servizi e misure di sostegno. - Orientamento e accompagnamento nella compilazione di modulistica. - Primo ascolto e rilevazione del bisogno. - Invio ai servizi competenti. <p>Modalità di accesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accesso libero o su appuntamento presso lo sportello dedicato. 	Diretta mediante controllo della documentazione	
2	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
3	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in ciascun anno solare un percorso di 10 ore annue/operatore dedicato a temi pertinenti	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
4	Flusso informativo verso il Comune RUP e DEC che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire preliminarmente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
5	Somministrazione di un questionario di soddisfazione agli utenti che fruiscono dei servizi	Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico	

6	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
7	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
8	Adozione di protocolli operativi almeno nei campi di azione del servizio:	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

Id	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione delle attività;		
2	Sistemi di connessione remota per eventuali periodi di GESTIONE DA REMOTO in modo che lo sportello possa essere svolto anche a distanza in caso di necessità		

§ 10. Servizio Sociale Professionale

§ 10.1. Disciplina applicabile

Il Servizio Sociale Professionale: Livello Essenziale delle Prestazioni (LEPS)

La Legge di Bilancio 2021 (L. 178/2020, art. 1, co. 797) ha introdotto una svolta fondamentale nel sistema di welfare italiano, stabilendo formalmente il Servizio Sociale Professionale (SSP) come Livello Essenziale delle Prestazioni Sociali (LEPS). Questo riconoscimento non è solo formale, ma è finalizzato a realizzare un duplice e strategico potenziamento della rete di supporto territoriale:

1. Potenziare e strutturare l'intero sistema dei servizi sociali comunali, che possono essere gestiti in forma singola o associata tra enti locali (Ambiti Territoriali).
2. Rafforzare in modo specifico i servizi rivolti ai cittadini che beneficiano di misure di sostegno economico, come l'originario Reddito di Cittadinanza (Rdc) e il successivo Assegno di Inclusione (ADIn), garantendo che il supporto economico sia affiancato da un progetto di inclusione sociale e lavorativa.

Standard Operativi e Obiettivi di Copertura

Per rendere il LEPS una realtà concreta su tutto il territorio nazionale, la Legge ha individuato un parametro di servizio imprescindibile. Lo standard formale di assistenza sociale è definito da un rapporto di:

- Standard LEPS: 1 Assistente Sociale ogni 5.000 abitanti residenti, come soglia minima essenziale per l'erogazione del servizio.
- Obiettivo Sfidante Aggiuntivo: La norma incoraggia inoltre un ulteriore obiettivo di servizio "sfidante" e potenziante, fissato a 1 operatore ogni 4.000 abitanti, per assicurare una presenza professionale ancora più capillare e un carico di lavoro più sostenibile per gli operatori.

Ruolo e Missione del Servizio Sociale Professionale

La missione fondamentale del Servizio Sociale Professionale comunale è assicurare la promozione del benessere delle persone residenti. L'SSP è chiamato a intervenire in modo mirato e tempestivo per ridurre o a rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini.

Agendo in coerenza con la programmazione territoriale (Piano di Zona) e le risorse finanziarie disponibili, il servizio opera su due fronti cruciali:

- Prevenzione: Interventi finalizzati a intercettare precocemente le situazioni di rischio.
- Presa in Carico: Attivazione di interventi immediati ed efficaci in tutte le situazioni di disagio, emarginazione ed esclusione sociale.

L'Assistente Sociale come "Case Manager"

L'Assistente Sociale (AS) è la figura centrale e imprescindibile del processo, assumendo il ruolo di Case Manager. In questa veste, l'AS è l'unico professionista in grado di assumersi la piena responsabilità istituzionale del percorso di supporto.

- Presa in Carico e Progettualità: All'AS spetta la responsabilità della presa in carico dell'utente e, prioritariamente, la realizzazione del Progetto Individualizzato. Questo progetto non è imposto, ma è elaborato congiuntamente all'utente, alla sua famiglia e agli altri servizi o enti coinvolti (sanità, scuola, giustizia, terzo settore).

- Governo e Qualità del Processo: Il professionista garantisce non solo il governo del processo e la qualità degli interventi, ma anche la sostenibilità dei costi.

Le attività fondamentali di competenza dell'Assistente Sociale, che assicurano la corretta gestione del processo, includono:

Fase del Processo	Descrizione dell'Attività
Presa in Carico	Avvio del rapporto con l'utente e definizione del bisogno.
Unità di Valutazione Integrata (UVI)	Partecipazione alla valutazione multidimensionale dei bisogni, spesso in sinergia con i servizi socio-sanitari.
Elaborazione Progetto Personalizzato	Definizione degli obiettivi, delle risorse e degli interventi specifici.
Valutazione del Percorso	Monitoraggio costante dell'efficacia degli interventi e degli obiettivi raggiunti.
Scelte di Dismissione	Valutazione della conclusione del percorso di supporto e del raggiungimento dell'autonomia da parte dell'utente.

Aree di Intervento e Azioni Professionali

Le attività professionali si articolano in un complesso insieme di azioni finalizzate al benessere, che possono essere aggregate in tre macro-aree, strettamente interconnesse:

1. Interventi Individuali e Familiari. Questi interventi sono finalizzati a supportare il singolo e il nucleo familiare nello sviluppo di capacità autonome:

- Valorizzazione della Persona: Superamento delle logiche assistenzialistiche in favore della centralità della persona, promuovendo la sua capacità di scelta, autodeterminazione e l'assunzione di responsabilità.
- Aiuto e Consulenza: Attività di supporto ai singoli, ai gruppi e alle famiglie per lo sviluppo delle competenze necessarie a gestire e risolvere i problemi.
- Percorsi Specialistici: Strutturazione di percorsi di consulenza e sostegno per genitori e figli, e attivazione di percorsi di orientamento e sostegno (es. Affidamento Familiare, maltrattamento, mediazione familiare).

2. Progettualità Territoriali e Comuni. L'Assistente Sociale non opera in isolamento, ma come attore di sistema:

- Integrazione e Cooperazione: Realizzazione di forme di cooperazione tecnica e integrazione con una vasta rete di attori sociali, pubblici e privati (Terzo Settore).

- Programmazione: Partecipazione alle attività di programmazione, organizzazione e valutazione degli interventi e dei servizi sociali, in stretta d'intesa con l'Ufficio di Piano di Ambito.

3. Ricerca, Analisi e Gestione Amministrativa. A sostegno della pratica operativa, vi sono funzioni cruciali di analisi e gestione:

- Monitoraggio e Analisi: Conoscenza approfondita dei bisogni e dei problemi sociali, della domanda effettiva di prestazioni, e monitoraggio costante dell'efficacia ed efficienza dei servizi erogati.
- Procedure e Formazione: Gestione delle procedure amministrative relative alle materie di competenza e organizzazione/partecipazione ad attività di aggiornamento e formazione per gli operatori.

Autonomia Professionale e Deontologia

L'Assistente Sociale che opera all'interno dell'ente locale è tenuto al rispetto delle norme del pubblico impiego. Tuttavia, la specificità del suo mandato richiede la tutela di un elemento imprescindibile per l'efficacia del servizio: la sua posizione di indipendenza e di autonomia valutativa.

1. L'Indipendenza Deontologica. L'esercizio della professione è guidato dal proprio Codice Deontologico, il quale afferma che: "L'esercizio della professione si basa su fondamenti etici e scientifici, sulla disciplina accademica, sulla pratica, sull'autonomia tecnico-professionale e sull'indipendenza di giudizio" (Art. 4).

Questa indipendenza è vitale per:

- Escludere ogni rischio di condizionamento nell'esercizio dell'attività professionale.
 - Concordare la progettualità migliore con gli interessati, basandosi unicamente sulle competenze professionali e sull'autonomia di giudizio.
2. Autonomia valutativa. Tale autonomia deve essere esercitata tenendo conto di due parametri concreti: la sostenibilità e la possibilità di garantire a tutti i cittadini l'accesso equo alle risorse effettivamente disponibili.

La Presa in Carico nel Contesto Amministrativo

L'Assistente Sociale agisce come ponte tra il bisogno del cittadino e la macchina amministrativa:

- Procedimento a Servizio del Cittadino: L'AS conosce le fasi del procedimento amministrativo e si adopera affinché le procedure e i vincoli burocratici siano uno strumento al servizio del cittadino e non viceversa.
- Trasparenza e Linguaggio: Nelle comunicazioni scritte rivolte ai cittadini, il professionista utilizza un linguaggio chiaro e comprensibile, eliminando formule burocratiche inutilmente complesse.
- Equità e Prevedibilità: L'impegno primario è rendere l'attività della Pubblica Amministrazione prevedibile, equa e trasparente per chiunque ne abbia bisogno.

§ 7.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;

- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Impiego di operatori assistenti sociali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: laurea in Servizio Sociale; ovvero Diploma di assistente sociale conseguito ai sensi dell'art.1 del D.P.R. 15.1.1987 n.14 e successive integrazioni e modificazioni, ovvero regolarizzato nei termini previsti dagli artt. 4 e 5 del medesimo decreto e del regolamento recante norme per la convalida dei titoli di assistente sociale adottato con decreto del Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica n.340 del 5.8.1998. Si richiede, altresì, l'iscrizione all'Albo professionale, istituito ai sensi dell'art.3 della Legge 23/3/1993 n.84. E' esclusa qualsiasi equipollenza.</p> <p>Lo standard operativo applicato prevede l'impiego di operatori a tempo pieno con un rapporto di 1:5000 abitanti</p>	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente,	Diretta mediante controllo della documentazione	
2	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
3	Attivazione di percorsi di Supervisione professionale. Si caratterizza come processo di supporto alla globalità dell'intervento professionale dell'operatore sociale, come accompagnamento di un processo di pensiero, di rivisitazione dell'azione professionale ed è strumento per sostenere e promuovere l'operatività complessa, coinvolgente, difficile degli operatori	Diretta mediante controllo sul campo	
4	Flusso informativo verso il Comune (RUP e DEC) che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
5	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
6	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

7	Adozione di protocolli operativi almeno nei campi di azione del servizio:	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	
---	---	--	--

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

Id	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione delle attività;		
2	Sistemi di connessione remota per eventuali periodi di GESTIONE DA REMOTO in modo che lo sportello possa essere svolto anche a distanza in caso di necessità		

Definizione dei livelli di servizio garantiti

Servizi Socio-Educativi

1. Servizi di conciliazione (pre e post scuola)

§ 1.1. Disciplina applicabile

Il Pre e Post scuola, insieme alla refezione ed al trasporto scolastico, fa parte dei servizi rientranti nel complesso di interventi predisposti e attuati dal COMUNE nell'ambito delle funzioni amministrative attribuite ai Comuni a norma dell'art. 139 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n.112, della legge regionale 6 agosto 2007, n. 19 e delle disposizioni di attuazione in materia.

I servizi parascolastici rispondono alle esigenze di conciliazione famiglia/lavoro, sia durante l'anno scolastico sia nel periodo di chiusura delle scuole. E' un valido supporto per i nuclei familiari in cui entrambi i genitori lavorano e che, per esigenze legate ai propri turni di lavoro, si trovano in difficoltà a rispettare gli orari di inizio e di fine delle lezioni scolastiche.

Il servizio di Pre e Post scuola è organizzato annualmente per gli alunni delle scuole d'infanzia e delle scuole primarie, previo accertamento dei posti disponibili, individuati in base alle risorse finanziarie stanziare in bilancio.

I servizi di Pre e Post Scuola non sono oggetto di specifiche normative nazionali e regionali.

A livello comunale non è stato approvato un regolamento specifico dedicato a questi servizi.

Tracce di regolazione sono rinvenibili nel "Regolamento dei servizi e degli interventi di promozione e di protezione sociale e della compartecipazione alla spesa", approvato con deliberazione di Assemblea dei Sindaci di Ambito del 05 dicembre 2016.

Negli articoli A22 e A23 dell'Allegato al Regolamento troviamo la seguente disciplina comunale:

"A22. I servizi integrativi scolastici ed extrascolastici contemplano le attività organizzate a favore di minori, quali il pre-scuola, il post – scuola, il dopo – scuola, corsi o attività sia educative sia ricreative sia sportive

A23. Ai fini della determinazione della quota di contribuzione al costo dei servizi integrativi scolastici ed extrascolastici da parte degli utenti si applica l'art.31 del presente regolamento".

§ 1.2. Livelli dei servizi

Anche alla luce delle mutate condizioni normative, i livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale;
- Gestione generale del servizio;
- Attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale ausiliario sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Presenza di un Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qualifica educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagogo (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205); 2. Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) 3. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale; 	<p>Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente</p>	
2	<p>Impiego di operatori in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Titolo minimo d'accesso diploma di scuola secondaria di secondo grado ad indirizzo pedagogico o socio pedagogico, della comunicazione ad indirizzo sociale, dirigente di comunità; diploma d'istituto professionale per i servizi sociali; 2. Diplomi di laurea o lauree (vecchio e nuovo ordinamento.) 3. altro diploma di scuola secondaria di secondo grado accompagnato da un'esperienza specifica e documentata in servizi di Pre Post scuola o in servizi di CRDE o in animazione per bambini analoghi ai CRDE 	<p>Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente</p>	
3	<p>il personale è impiegato nei servizi rivolti alle scuole primarie in modo da rispettare un rapporto di un operatore ogni venticinque bambini durante l'orario di funzionamento del servizio</p>	<p>Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente</p>	
4	<p>il personale è impiegato nei servizi rivolti alle scuole dell'infanzia in modo da rispettare un rapporto di un operatore ogni venti bambini durante l'orario di funzionamento del servizio</p>	<p>Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente</p>	
5	<p>il personale deve possedere la formazione addetto antincendio appropriata e deve contribuire all'attuazione delle misure di sicurezza, comprese le misure di gestione delle emergenze secondo il Piano d'Emergenza in vigore</p>	<p>Diretta mediante verifica degli attestati di formazione</p>	<p>I documenti devono essere resi disponibili presso la sede</p>

4	<p>Il personale deve possedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - competenza e capacità nell'esecuzione delle attività; - cortesia e adeguatezza nella comunicazione con i genitori e i familiari; - rispetto della dignità della persona, senza discriminazione alcuna; - modalità di relazione con i bambini, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; - modalità di relazione con gli altri operatori, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; - abbigliamento adeguato al contesto che, indipendentemente dalla fornitura di vestiario dovrà rispettare i seguenti canoni base: t-shirt, pantalone tuta lungo. <p>igiene personale adeguata.</p>	<p>Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche della coordinatrice o del responsabile del servizio</p> <p>Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza</p>	
---	--	---	--

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>I servizi di Pre e Post Scuola dovranno seguire un progetto educativo generale . Il progetto educativo è allegato alla Carta dei servizi ed è messo a disposizione presso le sedi dei servizi.</p>	<p>Presenza del documento con questo contenuto minimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) sviluppo organizzato attività ludico – ricreative e laboratori; b) articolazione tipo del programma operativo mensile; c) modalità di gestione dei documenti e delle informazioni necessarie per una corretta gestione del servizio (elenchi del personale, elenchi dei bambini con i rispettivi contatti, progetti individuali personalizzati ecc.); d) modalità di rilevazione delle presenze dei bambini; e) modalità di gestione degli imprevisti e delle emergenze; modalità di valutazione della qualità dei servizi erogati; g) somministrazione di un questionario di soddisfazione semplificato rivolto ai bambini della Scuola primaria; h) somministrazione di un questionario di soddisfazione alle famiglie dei bambini. 	<p>Documento disponibile presso le sedi</p>
2	<p>la gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa</p>	<p>Diretta mediante controllo sul campo</p> <p>Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente</p>	

	in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro		
3	la gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche della coordinatrice o del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
4	la gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE e da suoi appaltatori	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche della coordinatrice o del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

Nell'area di dominio delle Attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Tutti i materiali, le attrezzature e i giochi dovranno rispettare le normative tecniche applicabili, con particolare riguardo alla Direttiva UE sulla sicurezza dei giocattoli 2009/48/EC e agli standard EN-71 applicabili.	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

§ 2. Servizio di assistenza educativa scolastica

§ 2.1. Disciplina applicabile

Il servizio di assistenza educativa scolastica deve assicurare:

- un’assistenza specialistica funzionale ai processi di apprendimento e alla socializzazione dell’alunno con disabilità;
- un’assistenza specialistica che interviene per potenziare le capacità dello studente in ambiti quali l’autonomia e la gestione degli aspetti cognitivi e relazionali.
- l’integrazione dell’attività dell’operatore a quella di altre figure (docenti curricolari, insegnanti di sostegno e personale ATA), non sovrapponendo compiti e funzioni ma valorizzando i diversi ambiti di competenza.

La legge 5 febbraio 1992, n. 104 riconosce e tutela la partecipazione alla vita sociale delle persone con disabilità, in particolare nei luoghi per essa fondamentali: la scuola, durante l’infanzia e l’adolescenza (artt. 12-17) e il lavoro, nell’età adulta (artt. 18-22).

Essa individua il Profilo di Funzionamento ((D.Lgs. 66/2017 e D.Lgs. 96/2019) e il Piano Educativo Individualizzato (PEI) come strumenti necessari alla effettiva integrazione degli alunni con disabilità.

“L’integrazione scolastica ha come obiettivo lo sviluppo delle potenzialità della persona handicappata nell’apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione”. (art 12, comma 3, legge 5 Febbraio 1992, n. 104).

L’articolo 35, comma 7, della legge 27 dicembre 2002, n. 289 prevede la definizione, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, di modalità e criteri per l’individuazione, da parte delle Aziende Sanitarie Locali, dell’alunno come soggetto portatore di handicap.

Il regolamento è stato adottato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 23 febbraio 2006, n. 185.

Una ricostruzione dell’iter legislativo riguardante l’integrazione, e dei relativi principi, è presente nelle “Linee guida per l’integrazione scolastica degli alunni con disabilità”, diramate con nota del 4 agosto 2009”.

Il quadro normativo nazionale è stato innovato con l’approvazione del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 66, che interviene operando una seria riforma del sistema di inclusione scolastica degli alunni disabili.

Le nuove disposizioni, che sarebbero dovute entrare in vigore dal mese di gennaio 2019 con effetti a partire dall’anno scolastico 2019/2020, sono state via via rinviate in attesa di un’ulteriore revisione della disciplina.

Con decreto legislativo 7 agosto 2019, n. 96, recante *“Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 66, recante: «Norme per la promozione dell’inclusione scolastica degli studenti con disabilità, a norma dell’articolo 1, commi 180 e 181, lettera c), della legge 13 luglio 2015, n. 107».*”, sono state apportate diverse correzioni alla nuova disciplina nazionale.

Con il decreto interministeriale 29 dicembre 2020, n.182 sono definite le nuove modalità per l’assegnazione delle misure di sostegno, previste dal decreto legislativo 66/2017, e i modelli di piano

educativo individualizzato (PEI), da adottare da parte delle istituzioni scolastiche.

L'adozione del nuovo strumento e delle correlate linee guida implica di tornare a riflettere sulle pratiche di inclusione e costituisce una guida per la loro eventuale revisione e miglioramento.

Nella nota ministeriale del 13 gennaio 2021, n. 40 sono forniti alcuni chiarimenti sull'entrata in vigore del nuovo modello di PEI:

“I nuovi modelli di PEI sono universalmente adottati, pur in attesa dell’emanazione delle Linee Guida di cui all’articolo 5, comma 6, del decreto legislativo 66/2017, a decorrere dall’anno scolastico 2021/22 (...)

Trovano immediata attuazione altre disposizioni del DM 182/2020: - per quanto concerne l’articolo 16, il c.d. “PEI provvisorio” ossia il PEI redatto in via provvisoria per l’anno scolastico successivo, sarà utilizzato sin dal corrente anno ed elaborato entro il 30 giugno 2021 per gli alunni che hanno ricevuto certificazione della condizione di disabilità ai fini dell’inclusione scolastica, allo scopo di definire le proposte di sostegno didattico o di altri supporti necessari per sviluppare il progetto di inclusione relativo all’anno scolastico successivo; - cessano di produrre effetti le disposizioni contenute nell’ormai vetusta Ordinanza Ministeriale 21 maggio 2001, n. 90 - sono attuate le disposizioni contenute all’articolo 10, concernenti il Curricolo dell’alunno, con le specifiche relative al tipo di percorso didattico seguito, per l’approfondimento delle quali si rinvia alla lettura del paragrafo 8.3 (Il percorso di studio dello studente con disabilità e la validità del titolo) delle Linee guida allegate al decreto. In merito alle predette disposizioni, inoltre, interverranno specifiche indicazioni per quanto attiene gli Esami di Stato, all’interno dell’apposita ordinanza annuale

Il quadro normativo in materia di assistenza alunni è stato innovato anche da Regione Lombardia, con un intervento che ha modificato la legge regionale 6 agosto 2007, n. 19.

Oltre ad essere confermati gli obblighi posti in capo ai comuni per l’assistenza agli alunni in condizione di disabilità accertata ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 23 febbraio 2006, n. 185, ai Comuni sono state attribuite e trasferite le funzioni che un tempo spettavano alla Provincia per l’assistenza degli alunni disabili frequentanti le scuole secondaria di secondo grado.”

Oltre alle disposizioni in materia di PEI, il decreto legislativo 7 agosto 2019, n. 96 ha innovato significativamente anche le disposizioni che riguardano l’integrazione delle diverse competenze di Stato, Regioni ed Enti Locali.

L’art. 3 del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 66 è stato parzialmente riscritto per:

- introdurre un collegamento con il principio di accomodamento ragionevole così come definito dall’articolo 2 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, ratificata ai sensi della legge 3 marzo 2009, n. 18;
- specificare la necessità di accordo in Conferenza Unificata per la definizione dei profili professionali del personale destinato all’assistenza;
- introdurre un nuovo accordo in Conferenza Unificata volto a definire le modalità attuative degli interventi e dei servizi di cui alle lettere a), b), c) previsti dall’art. 3, comma 5 (che disciplina gli interventi di competenza degli enti territoriali, ivi comprese le modalità e le sedi per l’individuazione e l’indicazione, nei limiti delle risorse disponibili, del fabbisogno

di servizi, delle strutture e delle risorse professionali, nonché gli standard qualitativi relativi. Anche l'art. 6 del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 66 è stato modificato per migliorare l'integrazione tra il PEI e il progetto individualizzato redatto dall'ente locale ai sensi della legge 8 novembre 2000, n. 328.

Il decreto legislativo n. 62/2024, in attuazione alla Legge delega n. 227/2021, riforma la disciplina vigente in tema di disabilità armonizzandola con il quadro normativo internazionale. Il Decreto legislativo, interviene sulla definizione di condizione di disabilità, sulle modalità di valutazione di base, di accomodamento ragionevole e della valutazione multidimensionale per l'elaborazione del progetto di vita individuale personalizzato.

Gli accordi e le intese in Conferenza Unificata non sono ancora state adottate. Il che lascia ancora qualche margine d'incertezza sulle concrete modalità d'individuazione degli interventi di competenza dell'ente territoriale.

Il quadro normativo in materia di assistenza alunni è innovato anche da Regione Lombardia, con un intervento che ha modificato la legge regionale 6 agosto 2007, n. 19.

Oltre ad essere confermati gli obblighi posti in capo ai comuni per l'assistenza agli alunni in condizione di disabilità accertata ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 23 febbraio 2006, n. 185, ai Comuni sono state attribuite e trasferite le funzioni che un tempo spettavano alla Provincia per l'assistenza degli alunni disabili frequentanti le scuole secondaria di secondo grado.

Gli interventi sono realizzati dai Comuni, in forma singola o associata nelle forme previste dalle Linee guida regionali approvate con deliberazione di Giunta regionale del 30 giugno 2017, n. X/6832 e con successive deliberazioni di modifiche ed integrazioni avvenute con deliberazione di Giunta regionale del 26 maggio 2020, n. XI/3163 e deliberazione di Giunta regionale del 10 marzo 2021, n. XI/4392.

§ 2.2. Livelli dei servizi

Il quadro normativo è in ancora in evoluzione e in attuazione. Il che lascia qualche margine d'incertezza che potrebbe richiedere aggiustamenti dei livelli dei servizi richiesti.

livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale;
- Gestione generale del servizio;
- Attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale ausiliario sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Presenza di un Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qualifica educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagista (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205); 2. Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n.509/1999) 3. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale; 	Diretta mediante controllo sul campo	Il Coordinatore deve avere comunque esperienza di almeno tre anni nel coordinamento di servizi di assistenza scolastica e sostegno
2	<p>Impiego di operatori educativi in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qualifica di educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagista (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205); 2. Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) con acquisizione dei crediti formativi previsti dall' art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205; 3. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale con acquisizione dei crediti formativi previsti dall' art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205; 4. Per le sole Scuole dell'Infanzia laurea triennale in Scienze dell'educazione nella classe L19 a indirizzo specifico per educatori dei servizi educativi per l'infanzia o della laurea quinquennale a ciclo unico in Scienze della formazione primaria, integrata da un corso di specializzazione per complessivi 60 crediti formativi universitari. (art. 14, comma 3 del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 65); titoli conseguiti nell'ambito delle specifiche normative regionali ove non corrispondenti a quelli di cui al periodo precedente, conseguiti entro il 31 maggio 2017 	Diretta mediante controllo sul campo	
3	<p>Impiego di operatori assistenziali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qualifica di Ausiliario socio assistenziale - Asa ottenuta con la frequenza di un corso di formazione professionale presso un ente accreditato da Regione Lombardia; 2. Qualifica professionale di Operatore socio sanitario - Oss, ottenuta con la frequenza di un corso di formazione professionale presso un ente accreditato da Regione Lombardia 	Diretta mediante controllo sul campo	

4	<p>Il personale deve possedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - competenza e capacità nell'esecuzione delle attività; - cortesia e adeguatezza nella comunicazione con i genitori e i familiari; - rispetto della dignità della persona, senza discriminazione alcuna; - modalità di relazione con i bambini, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; - modalità di relazione con gli altri operatori, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; - abbigliamento adeguato al contesto; - igiene personale adeguata. 	<p>Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabi le del servizio Indiretta mediante segnalazio ni o reclami dell'utenza</p>	
---	---	--	--

L'organizzazione del personale deve garantire la partecipazione del coordinatore e del personale a riunioni di equipe e del gruppo di lavoro operativo (GLO), secondo le necessità effettive.

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

Id	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Presenza di una figura di supervisione pedagogica che garantisca un'equipe ogni due settimane per 12 incontri di durata media di 2 ore. L'equipe deve essere condotta da un pedagogo con adeguata esperienza specifica in materia;	Diretta mediante controllo sul campo	
2	la gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
3	Presenza di monte ore retribuito che garantisca la partecipazione degli operatori agli incontri di rete con i servizi che hanno in carico il bambino destinatario del servizio	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta con verifica dei verbali di riunione	
4	Svolgimento di attività di sostegno anche nel contesto dei servizi di Pre e post scuola, in modo da garantire stabilità e continuità della figura che ha in carico l'alunno	Diretta mediante verifica della programmazione e assegnazione degli operatori	
5	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in ciascun anno scolastico un percorso di venti ore annue/operatore dedicato a temi pertinenti (ad esempio, intervento con bambini affetti da sindromi dello spettro autistico ecc.)	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
6	Flusso informativo verso il Comune RUP e DEC) che assicuri il controllo e la comunicazione delle ore di servizio effettivamente erogate da parte di ciascun operatore e con individuazione del bambino destinatario del servizio; il flusso deve prevedere la validazione dei docenti di riferimento della classe sia per ogni giorno e sia al termine del mese; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o si prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo

	presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);		
7	Somministrazione di un questionario di soddisfazione alle famiglie dei bambini che fruiscono dei servizi	Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico	
8	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
9	la gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

Nell'area di dominio delle Attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Tutti i materiali, le attrezzature e i giochi dovranno rispettare le normative tecniche applicabili, con particolare riguardo alla Direttiva UE sulla sicurezza dei giocattoli 2009/48/EC e agli standard EN-71 applicabili.	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

§ 3. Servizi di accompagnamento al trasporto scolastico

§ 3.1. Disciplina applicabile

Il servizio di trasporto scolastico è organizzato nel rispetto di quanto previsto dal decreto ministeriale del 31 gennaio 1997 (Gazz. Uff., 27 febbraio, n. 48) “Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico”, oltre alle disposizioni recate dal D.M. 18 aprile 1977 e successive modificazioni ed integrazioni - in particolare D.M. 13 gennaio 2004 e D.M. 1° aprile 2010.

Il servizio comprende il servizio di trasporto scolastico svolto durante i periodi di apertura delle scuole pubbliche nonché i servizi di trasporto funzionali alle attività estive proposte dal COMUNE nei periodi di chiusura delle scuole (centri estivi ecc.) e i servizi di trasporto a favore di tutte le scuole per la realizzazione di gite ed eventi autorizzate dalle autorità scolastiche o programmate dal Comune.

Il servizio di trasporto scolastico è da considerarsi ad ogni effetto “servizio pubblico” e per nessun motivo deve essere sospeso né tantomeno interrotto o abbandonato.

La componente principale del servizio è rappresentata dal trasporto con automezzi e autisti idonei.

§ 3.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell’area di dominio delle caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Impiego di operatori in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: Titolo minimo d’accesso scuola secondaria di primo grado;	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall’autorità competente	
2	il personale è impiegato nei servizi in rapporto di un operatore per ogni automezzo impiegato in servizio	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall’autorità competente	

3	il personale deve possedere la formazione primo soccorso e addetto antincendio appropriata e deve contribuire all'attuazione delle misure di sicurezza, comprese le misure di gestione delle emergenze secondo il Piano d'Emergenza in vigore	Diretta mediante verifica degli attestati di formazione	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
4	<p>Il personale deve possedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • competenza e capacità nell'esecuzione delle attività; • cortesia e adeguatezza nella comunicazione con i genitori e i familiari; • rispetto della dignità della persona, senza discriminazione alcuna; • modalità di relazione con i bambini, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; • modalità di relazione con gli altri operatori, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; • abbigliamento adeguato al contesto che, indipendentemente dalla fornitura di vestiario dovrà rispettare i seguenti canoni base: t-shirt, pantalone tuta lungo. <p>igiene personale adeguata.</p>	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche della coordinatrice o del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	

Nell'area di dominio della gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

Id	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	I servizi dovranno seguire un progetto generale	<p>Presenza del documento con questo contenuto minimo:</p> <p>a) individuazione delle procedure di gestione delle attività;</p> <p>b) modalità di gestione dei documenti e delle informazioni necessarie per una corretta gestione del servizio (elenchi del personale, elenchi dei bambini con i rispettivi contatti, ecc.);</p> <p>c) modalità di rilevazione delle presenze dei bambini;</p> <p>d) modalità di gestione degli imprevisti e delle emergenze;</p> <p>e) modalità di valutazione della qualità dei servizi erogati;</p> <p>f) somministrazione di un questionario di soddisfazione semplificato rivolto ai bambini della Scuola primaria;</p> <p>g) somministrazione di un questionario di soddisfazione alle famiglie dei bambini.</p>	Documento disponibile presso le sedi

2	la gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
3	la gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
4	la gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE e da suoi appaltatori	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

Nell'area di dominio delle Attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Fornitura di un cellulare di servizio per consentire il rapido contatto per gestire emergenze e imprevisti e per contattare i referenti del servizio o i genitori in caso di problemi	Diretta mediante controllo sul campo	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

§ 4. Servizio di centro estivo scuole dell'Infanzia

§ 4.1. Disciplina applicabile

I Centri Ricreativi Diurni Estivi (di seguito CRDE) sono una iniziativa consolidata dell'Amministrazione Comunale che viene incontro ai bisogni di svago, riposo e accudimento dei bambini quando, terminate le attività scolastiche, restano sul territorio prima e dopo le vacanze con le proprie famiglie.

La necessità dei genitori, che impegnati al lavoro devono organizzare per i propri figli periodi anche lunghi di custodia educativamente qualificata a fronte di possibilità di assentarsi dal lavoro molto più limitate, trova in questo servizio comunale una proposta educativa, di socializzazione e apprendimento che, collocandosi in un contesto ludico, offre al contempo opportunità di arricchimento personale attraverso esperienze guidate che sollecitano la creatività dei bambini.

I CRDE sono istituiti nel rispetto della deliberazione di Giunta regionale n. 11496 del 17 marzo 2010 avente ad oggetto "DEFINIZIONE DEI REQUISITI MINIMI DI ESERCIZIO DELL' UNITA' DI OFFERTA SOCIALE "CENTRO RICREATIVO DIURNO PER MINORI".

I CRDE devono rispettare le indicazioni operative approvate con decreto della Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale del 12 febbraio 2010 n. 1254.

§ 4.2. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Nell'area di dominio delle caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Presenza di un Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di studio: 1. Qualifica educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagista (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205); 2. Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) 3. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale;	Diretta mediante controllo sul campo	Il Coordinatore deve avere comunque esperienza di nel coordinamento di servizi di CRDE

2	<p>Impiego di operatori educativi in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. diploma di scuola secondaria di secondo grado ad indirizzo pedagogico o socio pedagogico, della comunicazione ad indirizzo sociale, dirigente di comunità; diploma d'istituto professionale per i servizi sociali; 2. altro diploma di scuola secondaria di secondo grado accompagnato da un'esperienza specifica e documentata in servizi di CRDE o in animazione per bambini analoghi ai CRDE 	Diretta mediante controllo sul campo	<p>Il rapporto standard minimo è quello fissato dalla normativa regionale, pari a un operatore ogni 15 bambini. Se sono presenti bambini disabili, in relazione alla loro presenza numerica ed alla tipologia di disabilità, sono eventualmente richiesti operatori con funzioni sociali e/o educative in aggiunta allo standard sopra riportato, a seguito di una valutazione effettuata dalla competente UONPIA, o dai professionisti che lo/li hanno in carico.</p>
3	Impiego di operatori ausiliari per le attività di riordino e pulizia dei locali	Diretta mediante controllo sul campo	
4	<p>Il personale deve possedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • competenza e capacità nell'esecuzione delle attività; • cortesia e adeguatezza nella comunicazione con i genitori e i familiari; • rispetto della dignità della persona, senza discriminazione alcuna; • modalità di relazione con i bambini, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; • modalità di relazione con gli altri operatori, con particolare attenzione ai modi di esprimersi ai toni e agli atteggiamenti tenuti; • abbigliamento adeguato al contesto; <p>igiene personale adeguata.</p>	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	

Nell'area di dominio della gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Il servizio di CRDE infanzia dovrà seguire un progetto educativo generale . Il progetto educativo è allegato alla Carta dei servizi ed è messo a disposizione presso le sedi dei servizi.	Presenza del documento con questo contenuto minimo: <ul style="list-style-type: none"> - sviluppo organizzato attività ludico – ricreative e laboratori; - articolazione tipo del programma operativo settimanale/mensile; - modalità di gestione dei documenti e delle informazioni necessarie per una corretta gestione del servizio (elenchi del personale, elenchi dei bambini con i rispettivi contatti, progetti individuali personalizzati ecc.); - modalità di rilevazione delle presenze dei bambini; - modalità di gestione degli imprevisti e delle emergenze; - modalità di valutazione della qualità dei servizi erogati; - somministrazione di un questionario di soddisfazione alle famiglie dei bambini. 	Documento disponibile presso le sedi
2	la gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
3	la gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche della coordinatrice o del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

4	la gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE e da suoi appaltatori	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche della coordinatrice o del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
---	---	--	---

Nell'area di dominio delle Attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Tutti i materiali, le attrezzature e i giochi dovranno rispettare le normative tecniche applicabili, con particolare riguardo alla Direttiva UE sulla sicurezza dei giocattoli 2009/48/EC e agli standard EN-71 applicabili.	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
2	il materiale igienico sanitario e di pulizia, dovrà rispettare i criteri ambientali minimi applicabili per la fornitura di prodotti per l'igiene approvato con DM 24 maggio 2012, in G.U. n. 142 del 20 giugno 2012	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
3	Per gli interventi di sanificazione e pulizia devono essere impiegati attrezzature e macchinari idonei in relazione alle caratteristiche della superficie da trattare; devono essere a bassa rumorosità, tecnicamente efficienti ed in ottimo stato di manutenzione, inoltre devono essere conformi alle norme vigenti in materia di sicurezza	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
4	Fornire una lista completa dei detersivi utilizzati, riportando produttore, denominazione commerciale di ciascun prodotto ed eventuale possesso dell'etichetta ambientale. Per i prodotti non in possesso delle etichette previste dal D.M. Ambiente del 24/05/2012, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detersivi e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, è necessaria la sottoscrizione della dichiarazione di cui all'Allegato A, del D.M. Ambiente, con la quale attesta che i prodotti detersivi sono conformi ai criteri ambientali minimi	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

Ufficio di Piano Servizi Associati

Definizione dei livelli di servizio garantiti da ASPA per il
comparto Ufficio di Piano – Servizi Associati

§ 1. Servizio di integrazione lavorativa (SIL)

§ 1.1. Disciplina di riferimento

L'articolo 1 della Costituzione della Repubblica Italiana afferma che *“L'Italia è una Repubblica democratica fondata sul lavoro”* e nell'art 4 dichiara che *“La Repubblica riconosce a tutti i cittadini il diritto al lavoro e promuove le condizioni che rendano effettivo questo diritto. Ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, una attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società..”*

La normativa che modifica e reinterpreta il modo di considerare il diritto al lavoro delle persone con disabilità è la Legge del 12 marzo 1999 n.68 *“Norme per il diritto al lavoro dei disabili”*.

Tale normativa rappresenta una profonda innovazione nel settore dell'integrazione lavorativa dei disabili, introducendo una disciplina ispirata al concetto di *“collocamento mirato”*, cioè individualizzato in rapporto alla concreta capacità lavorativa del singolo soggetto disabile, ed affiancando agli strumenti che impongono un obbligo (quote di riserva sulle assunzioni) la previsione di misure di incentivazione per le imprese.

Essa ridefinisce il quadro degli strumenti per l'accesso al lavoro e modifica radicalmente gli obiettivi perseguiti dalla pregressa disciplina, cancellando il sistema burocratico impositivo e la dimensione assistenzialistica. Individua il lavoro come diritto anche per i disabili.

Cambia, dunque, profondamente l'approccio: le persone disabili da utenti da assistere divengono soggetti che hanno diritto al lavoro, cittadini da promuovere che possono costituire una risorsa per la collettività, valorizzandone capacità e competenze lavorative.

La legge Regionale del 28 settembre 2006 n.22 *“Il mercato del lavoro in Lombardia”* attua gli interventi finalizzati a promuovere lo sviluppo occupazionale e a favorire le condizioni che rendono effettivo il diritto al lavoro, così come previsto dall'articolo 4 della Costituzione.

La deliberazione di Giunta regionale del 25 luglio 2016 n. 5451 *“Disciplina dei tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla ri-abilitazione”* regola l'attivazione di tirocini la cui finalità rientra tra le attività volte a garantire l'inclusione sociale delle persone portatrici di diverse fragilità.

Nella deliberazione di Giunta regionale del 17 gennaio 2018 n.7763 *“Indirizzi regionali in materia di tirocini”* la Giunta della Regione Lombardia ha approvato i nuovi indirizzi ai sensi dei quali è possibile attivare tirocini, come misura di politica attiva finalizzata agli obiettivi dell'orientamento, dell'occupabilità e dell'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro.

Le linee guida per l'avvio del Servizio Integrazione Lavorativa di Ambito *“Iniziative sperimentali per favorire l'integrazione lavorativa di disabili e persone a rischio emarginazione sul territorio dei Comuni dell'Abbatense”* sono state approvate nell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito dell'Abbatense nell'anno 2004 declinano il percorso di integrazione lavorativa dalla segnalazione dell'utente, alla presa in carico, fino all'attuazione del progetto individualizzato e un modello organizzativo di riferimento sulla base del quale è stato successivamente strutturato il servizio.

§ 1.2. Contesto dei servizi

Il Servizio Integrazione Lavorativa è un servizio di secondo livello che si occupa della gestione del processo di integrazione lavorativa di persone con disabilità - così come previsto dalla Legge del 12 marzo 1999 n.68 - tramite azioni di accompagnamento e avvicinamento al contesto produttivo e la costruzione di relazioni e sinergie con le realtà produttive e con gli altri servizi territoriali.

Nel tempo, le principali *finalità* del servizio sono state quelle di:

- gestire l'inserimento e l'integrazione nel mondo del lavoro della persona con disabilità, sapendone valorizzare competenze e conoscenze già possedute, attraverso l'inserimento diretto o l'attivazione di percorsi di mediazione (tirocini) ai sensi della deliberazione di Giunta regionale del 17 gennaio 2018 n.7763;
- favorire l'acquisizione di maggiori competenze, laddove necessario, orientando la persona verso percorsi formativi e integrativi;
- costruire e mantenere relazioni e sinergie con i servizi del territorio, creando reti che facilitino il processo di inserimento lavorativo della persona disabile;
- sensibilizzare le realtà produttive e lavorative del territorio al fine di consentire la realizzazione del collocamento mirato sancito dalla L.68/99.

Sono *destinatari* del servizio:

- le persone disoccupate con disabilità (di tipo fisico, intellettuale e/o psichico) residenti nei comuni dell'Ambito territoriale dell'Abbatense in possesso di certificazione di invalidità civile superiore al 45% o di invalidità INAIL superiore al 33% con residue capacità lavorative.

Dall'avvio del servizio fino all'anno 2018 il Comune di residenza dell'utente segnalato, ha svolto il ruolo di soggetto promotore nell'attivazione di tirocini di inserimento lavorativo.

A partire dal 20 settembre 2018, con approvazione dell'Assemblea dei Sindaci di Ambito, la procedura di attivazione dei tirocini nei confronti di utenti residenti nei comuni dell'abbatense e in carico al Servizio Integrazione Lavorativa (SIL) ha subito una modifica: da tale data, infatti, il soggetto promotore è diventato ASPA avvalendosi dell'autorizzazione regionale ai servizi per il lavoro ai sensi della DGR n. 4561 del 18/04/2007 e decreti attuativi, con iscrizione all'Albo n. 85 del 27/05/2014, mentre l'erogazione delle indennità di tirocinio è rimasta in carico al comune di residenza.

Negli anni il servizio ha ricompreso le seguenti *prestazioni*:

- presa in carico dell'utente attraverso: colloqui di conoscenza, valutazione/bilancio delle competenze,
- orientamento rispetto al percorso da seguire proponendo un percorso formativo laddove fosse necessario oppure un percorso di inserimento lavorativo;
- implementazione delle competenze necessarie per la ricerca attiva e l'inserimento diretto nel mondo del lavoro;
- reperimento ed abbinamento della risorsa lavorativa più idonea per la persona in carico (azienda o cooperativa sociale);
- attivazione di percorsi di mediazione al lavoro;
-
- accompagnamento, monitoraggio e valutazione in itinere e finale durante lo svolgimento del tirocinio;

- follow up periodico e consulenza sia alla persona assunta che all'azienda in caso di sopraggiunte difficoltà;
- consulenza alle aziende in merito alla normativa relativa all'assunzione della persona disabile (obblighi, incentivi, modulistiche);
- partecipazione attiva ai progetti finalizzati all'inserimento lavorativo del disabile, con la costituzione di reti di servizi attivi sul territorio e con il reperimento di fondi provinciali e/o regionali (es: Piano Emergo, Progetto NOW....).
- Il servizio, in modo particolare, ha garantito:
 - nei confronti degli operatori dei servizi segnalanti, un livello di coinvolgimento dalla presa in carico dell'utente fino alla relativa dimissione e/o assunzione;
 - nei confronti delle persone con disabilità, attività di informazione sul diritto al lavoro delle persone disabili, valutazione delle capacità lavorative per formulare un progetto di inserimento al lavoro mirato, azioni di orientamento professionale, di ricerca attiva, accompagnamento
 - durante tutto il percorso di integrazione lavorativa;
 - nei confronti delle aziende, consulenza per quanto attiene l'applicazione della L. 68/99 (procedure, stipula delle convenzioni, agevolazioni, piano Emergo, art. 14.....), progetti di inserimento mirato con strumenti di mediazione (tirocini) senza oneri economici per l'azienda, monitoraggio costante del percorso di inserimento e supporto al mantenimento del posto di lavoro dopo l'assunzione.

L'accesso al servizio avviene su invio del Servizio Sociale del comune di residenza della persona disabile oppure su segnalazione dei servizi socio-sanitari territoriali, tramite apposita scheda di segnalazione della persona disabile.

In considerazione delle caratteristiche di particolare fragilità e complessità dei pazienti psichiatrici, i rapporti tra SIL e CPS territoriale e le rispettive competenze sono regolamentate da un Protocollo Operativo, stipulato nell'aprile 2012.

Il servizio è erogato dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.30 per 52 settimane.

Nel tempo le figure impiegate per le prestazioni sono state educatori con Laurea in Scienze dell'Educazione con esperienza professionale specifica e qualificata nell'ambito dell'inserimento lavorativo. Nello specifico hanno lavorato un educatore a tempo pieno, con ruolo anche di coordinatore del servizio e un educatore part-time.

Nel corso del 2019 sono state effettuate al servizio 27 nuove segnalazioni che, aggiungendosi a quelle degli anni precedenti, hanno portato ad avere 111 utenti in carico.

Sono stati attivati 27 percorsi di tirocinio e sono state seguite 12 persone in Dote Unica Disabili-Piano Emergo.

§ 1.3. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale educativo;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Le prestazioni previste nel servizio e descritte nel paragrafo 4.2. “Contesto dei servizi” sono confermate. Le prestazioni potranno essere rideterminate a seguito di monitoraggio dell’attuazione del servizio e di indirizzo da parte dell’Assemblea dei Sindaci di Ambito.

§ 1.3.1 Gestione e caratteristiche del personale

Nell’area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Presenza di un Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di studio: 1. Qualifica educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagogo (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205); 2. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell’abilitazione all’esercizio della professione di Assistente Sociale;	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	Il Coordinatore deve avere comunque esperienza di almeno tre anni nei servizi dell’area lavoro
2	Impiego di operatori educativi in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: 1. Qualifica di educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagogo (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205);	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	Gli operatori devono avere comunque esperienza di almeno 1 anno nei servizi dell’area lavoro.
3	Prevedere un sistema di gestione del turn over in modo da assicurare la continuità del servizio	Diretta mediante controllo sul campo	

§ 1.3.2 Gestione generale del servizio

Nell’area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell’ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall’autorità competente	

2	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in un biennio almeno un percorso formativo dedicato a temi pertinenti o possibilità di adesione a progettualità/tavoli di lavoro che consentano la crescita professionale specialistica (scambio di buone prassi, strumenti, metodologie ...)	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
3	Flusso informativo verso il Comune che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è

	applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);		assicurato il flusso informativo
4	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
5	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento.	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
6	Applicazione del protocollo operativo stipulato tra SIL e CPS per la presa in carico dei pazienti psichiatrici	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	
7	Adozione di strumenti operativi in conformità alle disposizioni regionali e di Ambito: <ul style="list-style-type: none"> - scheda di segnalazione utente - accordo di presa in carico - convenzione di tirocinio extracurricolare e progetto formativo - cartella sociale informatizzata. 	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	

8	Adozione di materiale informativo al fine di promuovere e di facilitare la conoscenza del servizio	Presenza di un o più documento che contenga descrizione del servizio	
---	--	--	--

§ 1.3.3 Altre risorse, attrezzature e materiali

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Disponibilità di una sede adeguata alle esigenze del servizio con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sala d'attesa adeguata al volume di utenza attesa, condivisa con altri servizi; - sala colloqui dedicata da utilizzare anche in rotazione con altri servizi; - sala riunioni, anche condivisa con altri servizi; - un ufficio con 1 postazione attrezzata con pc per ciascun operatore per la gestione delle pratiche in back-office e dei colloqui con gli utenti; - arredi idonei alla gestione della documentazione cartacea, con adeguate misure di protezione dei dati personali; - dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione delle attività; - adeguata connessione di rete e sistemi di protezione e sicurezza per il <i>backup</i> dei dati; - sistemi telefonici, anche con centralino, per la gestione delle comunicazioni sia in sede sia in mobilità (cellulari, tablet ecc.); - caselle mail dedicate a ciascun operatore ed almeno una casella mail di servizio; <p>almeno una casella di posta elettronica certificata disponibile, anche se non esclusivamente dedicata al servizio</p>	<p>Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta</p> <p>Diretta mediante verifiche sul campo</p>	
2	Mezzi di trasporto a basso impatto ambientale.		

§ 5. Servizio Affidi familiari

§ 5.1. Disciplina di riferimento

La disciplina di riferimento nel campo dell'affidamento familiare è ampia e articolata.

Traceremo quindi una sintesi dei punti di riferimento.

La Convenzione sui diritti del fanciullo, siglata a New York il 20 novembre 1989, ratificata dall'Italia con la legge 27 maggio 1991 n. 176, dispone all'art. 9:

“Gli Stati parti vigilano affinché il fanciullo non sia separato dai suoi genitori contro la loro volontà a meno che le Autorità competenti non decidano, sotto riserva di revisione giudiziaria e conformemente con le leggi di procedura applicabili, che questa separazione è necessaria nell'interesse preminente del fanciullo.”

Particolare rilievo riveste anche l'art. 20, nel quale è affermato che:

“Ogni fanciullo il quale è temporaneamente o definitivamente privato del suo ambiente familiare oppure che non può essere lasciato in tale ambiente nel suo proprio interesse, ha diritto ad una protezione e ad aiuti speciali dello Stato. Gli Stati parti prevedono per questo fanciullo una protezione sostitutiva in conformità con la loro legislazione nazionale”.

Il Comitato ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza ha individuato quattro principi generali, trasversali a tutti i diritti espressi dalla Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (Convention on the Rights of the Child - CRC):

- principio di non discriminazione: tutti i diritti sanciti dalla CRC si applicano a tutti i bambini e ragazzi senza alcuna distinzione;
- principio del superiore interesse del minore: in tutte le decisioni relative ai minori il superiore interesse del minore deve avere una considerazione preminente;
- diritto alla vita, alla sopravvivenza, allo sviluppo in cui si va oltre il basilare diritto alla vita;
- principio di partecipazione e rispetto per l'opinione del minore: diritto di bambine, bambini, ragazze e ragazzi di essere ascoltati e che la loro opinione sia presa in debita considerazione;

La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea si occupa all'art. 24 delle garanzie a tutela dei minori stabilendo che:

“ogni bambino ha diritto di intrattenere regolarmente relazioni personali e contatti diretti con i due genitori, salvo quando ciò sia contrario al suo interesse”.

La Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli, siglata a Strasburgo il 25 gennaio 1996, ratificata dall'Italia con legge 20 marzo 1996, n. 77, disciplina le procedure che concernono i minori dinanzi all'Autorità giudiziaria.

La Convenzione di Lanzarote, siglata il 25 ottobre 2007, si prefigge quale obiettivo la protezione dei minori contro lo sfruttamento e l'abuso sessuale. Essa è stata ratificata dall'Italia con la legge 1° ottobre 2012, n. 172, la quale ha altresì introdotto norme di adeguamento dell'ordinamento interno volte a rendere più efficace il perseguimento dei crimini in questione, al contempo assicurando adeguata tutela alle vittime.

La legislazione nazionale che ha disciplinato la materia – con particolare riferimento alla legge 4

maggio 1983, n. 184 e alla legge 28 marzo 2001 n. 149 - privilegia la funzione di protezione degli interessi del minore, che si traduce nell'attenzione a ricercare le soluzioni più adeguate per evitare un distacco traumatico dalla famiglia di origine e dall'ambiente nel quale il minore ha vissuto. Se il minore si trova temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo, nonostante gli interventi di sostegno e aiuto, è affidato ad una famiglia in grado di assicurargli il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui ha bisogno.

Viene posto l'accento sulla famiglia di origine del minore, non tanto al fine di preservare il legame di sangue a qualsiasi costo, quanto piuttosto perché, se l'obiettivo è il benessere del bambino, la condizione migliore per garantire ciò consiste nell'attribuire il diritto di mantenere il proprio mondo, ovvero nel rispettare la sua storia, i suoi legami familiari, l'ambiente sociale e affettivo che concorrono a costituirne l'identità.

È demandato allo Stato, alle Regioni e agli Enti locali il compito di sostenere i nuclei familiari a rischio al fine di rimuovere quegli ostacoli che possano impedire l'esercizio effettivo di tale diritto.

Infine, il decreto del Presidente della Repubblica 22 settembre n. 448 che pone tra i suoi principi la presenza dei servizi minorili della Giustizia e della rete locale di servizi sociali nel corso del procedimento penale a fianco del minore, affinché un efficace coordinamento interistituzionale possa essere di supporto, attraverso l'acquisizione di elementi conoscitivi e l'eventuale proposta di un progetto di impegno costruito con il minore, alla decisione del giudice.

La legislazione di Regione Lombardia è improntata alla valorizzazione delle esperienze, promosse e realizzate da soggetti del Terzo settore e reti familiari che hanno saputo nel tempo dare vita a realtà concrete "a misura dei bisogni dei minori".

Secondo questa direzione, la legge regionale 6 dicembre 1999 n. 23 "Politiche regionali per la famiglia" riconosce innanzitutto la famiglia come soggetto politicamente rilevante, attribuendole un ruolo centrale nella costruzione di un sistema di welfare della sussidiarietà, dove il privato sociale, a partire dalla famiglia, sia percepito come risorsa attiva e quello del pubblico come risorsa cooperativa.

La legge indica, tra le finalità perseguite, quella di promuovere le attività di tutela, assistenza e consulenza a sostegno dei minori privi dell'assistenza dei genitori o sottoposti a maltrattamenti, abusi e abbandoni.

La legge regionale 14 dicembre 2004 n. 34 "Politiche regionali per i minori" si pone in continuità con la legge regionale n. 23/99 e ne è complementare, infatti ribadisce e rafforza il concetto che la famiglia è il luogo naturale per la crescita ed il benessere del minore nonché il suo primo ambito educativo.

Regione Lombardia, inoltre, con la legge regionale 30 marzo 2009 n. 6 ha previsto l'istituzione della figura del Garante per l'infanzia e l'adolescenza al fine di promuovere, garantire e vigilare sulla piena attuazione dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei minori, nel rispetto della normativa nazionale ed internazionale.

Da ultimo, Regione Lombardia, con deliberazione di Giunta regionale del 24 maggio 2011, n. 1772 ha approvato le "Linee guida per l'affidamento familiare (art. 2 L. 149/2001)".

Secondo la definizione regionale, dalla parte del minore l'affido familiare è un intervento di salvaguardia, di tutela delle sue esigenze educative ed evolutive, che non risultano trovare idonea

soddisfazione nell'ambito della famiglia d'origine, comunque valutata, o valutabile in tempi contenuti, in grado di provvedere entro un termine tanto più prossimo quanto minore è l'età dell'affidato. Dalla parte degli affidatari, l'affido familiare è un esercizio volontariamente assunto, espressione di solidarietà sociale ed accoglienza di un minore nel rispetto della sua identità e delle sue relazioni familiari, in un ambiente familiare in cui siano preferibilmente già presenti figli minori. Dalla parte della famiglia d'origine, l'affido familiare è la migliore opportunità perché, nelle situazioni di temporanea, seria difficoltà allo svolgimento delle funzioni genitoriali, il tempo necessario alla famiglia stessa per recuperare il proprio ruolo nel processo di crescita fisica, psichica e affettiva del minore, possa trascorrere nel segno della massima attenzione alle esigenze educative ed evolutive della persona.

Le linee guida del Servizio Affidi di Ambito istitutive dei Servizi affidi, approvate nell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito dell'Abbatense in data 13 gennaio 2005 e di cui è stata fatta la presa d'atto con deliberazione di Giunta del COMUNE del 5 maggio 2005, n. 119, prevedono che l'intervento di affidamento familiare si differenzi:

Secondo lo status giuridico in:

- Consensuale: disposto direttamente dal Servizio Sociale del Comune dove il nucleo del minore risiede, previo consenso manifestato dai genitori o dal genitore esercente la responsabilità genitoriale, ovvero dal tutore, sentito il minore che ha compiuto gli anni dodici e anche il minore di età inferiore, in considerazione della sua capacità di discernimento.
- Giudiziale: disposto in attuazione di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, che si avvale dei servizi sociali del Comune o di altro soggetto delegato per la sua attuazione e vigilanza. In tal caso vi è una limitazione della responsabilità genitoriale della famiglia di origine.
- Secondo le tipologie di collocazione:
 - Eterofamiliare: quando il minore è affidato a persone o famiglie al di fuori della rete parentale entro il 4° grado;
 - Intrafamiliare: quando il minore viene collocato presso parenti entro il 4° grado. Secondo l'intensità del bisogno;
 - A tempo pieno: quando il minore vive stabilmente con gli affidatari;
 -
 - A tempo parziale: quando il minore viene inserito in un'altra famiglia solo per alcuni giorni alla settimana, o per alcune ore del giorno o per brevi periodi.

Nel "Regolamento dei servizi e degli interventi di promozione e di protezione sociale e della compartecipazione alla spesa" approvato con deliberazione di Consiglio del COMUNE del 22 marzo 2017, n. 11 all'articolo A5 è disciplinato il riconoscimento del contributo per affidamento familiare alle famiglie affidatarie, indipendentemente dalla situazione economica della famiglia affidataria, secondo un importo omogeneo per i comuni del territorio definito nelle linee Guida del Servizio Affidi.

§ 5.2. Contesto dei servizi

Il Servizio affidi familiari è un servizio di secondo livello che risponde a situazioni di disagio familiare di minori "temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo" gestendo, in collaborazione con i servizi sociali e i servizi tutela minori dei comuni dell'Ambito territoriale

dell'Abbiatense, un percorso di inserimento del minore per un periodo limitato di tempo in un nucleo diverso dalla propria famiglia d'origine.

Nel tempo, le principali *finalità* del servizio sono state quelle:

- di garantire al minore il diritto di crescere all'interno di un nucleo familiare in grado di assicurargli uno sviluppo psicofisico e relazionale adeguato e conforme a quanto previsto dalla legislazione vigente in tema di diritti dei minori, qualora la sua famiglia si trovi nell'incapacità
- e/o impossibilità temporanea di prendersene cura.
- di recuperare, lavorando in sinergia con i servizi sociali e i servizi tutela minori, le competenze della famiglia di origine al fine di garantire al minore ogni possibilità di rientro in famiglia. Laddove ciò non fosse possibile, favorire e accompagnare il minore nel percorso verso
- l'autonomia personale, assicurando la rielaborazione della propria esperienza familiare.
- di promuovere una cultura dell'accoglienza e della solidarietà. Sono *destinatari* del servizio:
- le persone interessate e disponibili a sperimentare un percorso di affido, quali coppie con o senza figli, sposate o conviventi, persone singole.
- i minori e le loro famiglie in carico ai servizi sociali o servizi tutela minori, per i quali è stato elaborato un progetto di affido.

Il COMUNE, quale capofila di Ambito, eroga il servizio affidi familiari secondo la disciplina del prevista dalle Linee guida del Servizio Affidi di Ambito, approvate nell'Assemblea dei Sindaci dell'ambito dell'abbiatense in data 13 gennaio 2005 e con deliberazione di Giunta del COMUNE del 5 maggio 2005, n. 119.

Negli anni il servizio ha ricompreso le seguenti *prestazioni*:

- iniziative di sensibilizzazione sul tema dell'affido e lavoro di rete al fine di promuovere la cultura dell'accoglienza e dell'affido e di reperire nuove famiglie interessate, con la collaborazione di operatori referenti dei Comuni dell'ambito distrettuale e delle organizzazioni
- del terzo settore che si occupano di accoglienza.
- colloqui di conoscenza con le coppie/famiglie/single che si propongono candidati all'affido al fine di creare una banca dati di famiglie affidatarie.
- raccolta delle segnalazioni e richieste di affido da parte dei servizi dei comuni del territorio, incontri e lavoro di rete con gli operatori dei servizi per la conoscenza dei casi segnalati.
- colloqui di valutazione di possibili abbinamenti dei minori segnalati con famiglie in carico al servizio affidi e stesura di relative relazioni psico-sociali.
- presa in carico della famiglia affidataria durante il progetto di affido e colloqui di sostegno nel corso dell'affido.
- supporto ai servizi tutela minori dei comuni del territorio nella valutazione di parenti che si sono candidati ad accogliere in affido intrafamiliare dei minori con i quali hanno una relazione familiare;
- lavoro di rete con altri enti e istituzioni che si occupano di affidi (Coordinamento affidi, Servizi affidi di altri ambiti, associazioni di famiglie affidatarie,...);
- conduzione di gruppi di famiglie affidatarie.
- Il servizio ha garantito in particolare:
- nei confronti dei comuni dell'ambito dell'abbiatense la promozione della cultura dell'accoglienza e dell'affido al fine di coinvolgere le famiglie presenti sul territorio e le organizzazioni del terzo settore che si occupano di accoglienza;

- nei confronti degli operatori dei servizi segnalanti attività di consulenza in merito a ipotesi di progetti di affido su minori in carico oltre che un lavoro sinergico e di monitoraggio dell'affido dalla presa in carico del caso fino alla dimissione;
- nei confronti della famiglie interessate all'affido del territorio attività di informazione sull'affido familiare e di sostegno delle famiglie affidatarie;
- nei confronti dei minori segnalati reperimento di una famiglia che li accolga e sostegno della stessa

Il servizio è erogato in prevalenza su un giorno fisso alla settimana dalle 8.30 alle 16.30 per 46 settimane. L'organizzazione del servizio prevede la possibilità di fissare incontri/colloqui per esigenze della famiglia affidataria o dei servizi sociali/organizzazioni del terzo settore in altri giorni della settimana in orari dalle 8.30 alle 19.00.

Il gruppo delle famiglie affidatarie si tiene una sera al mese in orario serale dalle 21.00 alle 23.30.

Nel tempo le figure impiegate per le prestazioni sono state operatori aventi profilo socio-assistenziale e psicologico ed esperienza professionale specifica e qualificata nell'ambito dell'affido familiare.

Nel corso del 2019 sono stati seguiti dal servizio n. 21 minori in affido, di cui 13 a tempo pieno e 8 a tempo parziale. Le famiglie in carico al servizio sono state 24.

§ 5.3. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Le prestazioni previste per il servizio e descritte nel paragrafo 5.2. "Contesto dei servizi" sono confermate. Le prestazioni previste per il servizio e descritte nel paragrafo 6.2. "Contesto dei servizi" sono confermate. Le prestazioni potranno essere rideterminate a seguito di monitoraggio dell'attuazione del servizio e di indirizzo da parte dell'Assemblea dei Sindaci di Ambito.

§ 5.3.1 Gestione e caratteristiche del personale

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Impiego di operatori psicologi in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) con acquisizione dei crediti formativi previsti dall' art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205; È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale Lo standard operativo applicato prevede l'impiego di operatori con un carico di casi all'interno del <i>range</i> 20-30 famiglie ad operatore</p>	<p>Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum</p>	<p>Gli operatori devono avere comunque esperienza di almeno 1 anno nei servizi di tale area Lo standard è applicato per individuare il contingente di personale necessario, dividendo il numero dei casi (in carico e in lista d'attesa) per il valore massimo del <i>range</i> previsto. Il coefficiente è moltiplicato per il monte orario medio settimanale, previsto in 8 ore</p>
2	<p>Impiego di operatori assistenti sociali in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n.84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale con acquisizione dei crediti formativi previsti dall' art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205; È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale Lo standard operativo applicato prevede l'impiego di operatori a tempo pieno con un carico di casi all'interno del <i>range</i> di 20-30 famiglie ad operatore.</p>	<p>Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum</p>	<p>Gli operatori devono avere comunque esperienza di almeno 1 anno nei servizi di tale area Lo standard è applicato per individuare il contingente di personale necessario, dividendo il numero dei casi (in carico e in lista d'attesa) per il valore massimo del <i>range</i> previsto. Il coefficiente è moltiplicato per il monte orario medio settimanale previsto in 10 ore</p>
3	<p>Prevedere un sistema di gestione del turn over in modo da assicurare la continuità del</p>	<p>Diretta mediante controllo sul campo</p>	

	servizio		
--	----------	--	--

§ 5.3.2 Gestione generale del servizio

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
2	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in ciascun anno solare almeno un percorso formativo dedicato a temi pertinenti	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
3	Flusso informativo verso il Comune che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
4	Somministrazione di un questionario di soddisfazione alle famiglie che fruiscono dei servizi	Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico	

5	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
6	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento.	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
7	Adozione di strumenti operativi in conformità alle linee guida regionali e di Ambito: - progetto d'intervento di affido/di appoggio;	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	

	- cartella sociale informatizzata.		
8	Adozione di materiale informativo sul servizio al fine promuovere e di facilitare la conoscenza del servizio	Presenza di un o più documento che contenga descrizione del servizio	

§ 5.3.3 Altre risorse, attrezzature e materiali

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
	Disponibilità di una sede adeguata alle esigenze del servizio con: - sala d'attesa adeguata al volume di utenza attesa, condivisa con altri servizi; - sala colloqui dedicata da utilizzare anche in rotazione con altri servizi; - sala riunioni, anche condivisa con altri servizi; - un ufficio con 1 postazione per operatore per la gestione delle pratiche in back-office;	Diretta mediante	

1	<ul style="list-style-type: none"> - arredi idonei alla gestione della documentazione cartacea, con adeguate misure di protezione dei dati personali; - dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione delle attività; - adeguata connessione di rete e sistemi di protezione e sicurezza per il <i>backup</i> dei dati; - sistemi telefonici, anche con centralino, per la gestione delle comunicazioni sia in sede sia in mobilità (cellulari, tablet ecc.) <p>caselle mail dedicate a ciascun operatore ed almeno una casella mail di servizio;</p> <p>–almeno una casella di posta elettronica certificata disponibili, anche se non esclusivamente dedicata al servizio tutela minori</p>	<p>verifiche della documentazione prodotta Diretta mediante verifiche sul campo</p>	
2	<p>Disponibilità di un servizio (interno od esterno) di supervisione psicologica dell’equipe, per il supporto degli operatori nella gestione dei casi e per la prevenzione del fenomeno del burn out. La supervisione deve essere condotta da personale con adeguata esperienza specifica in materia</p>		<p>Il livello di Servizio può essere erogato anche mediante progetti e finanziamenti d’ambito</p>
3	<p>Mezzi di trasporto a basso impatto ambientale.</p>		

§ 6. Servizio di progettazione sociale

§ 6.1. Disciplina di riferimento

L'articolo 1 della legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" prevede

“La Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione. Ai sensi della presente legge, per "interventi e servizi sociali" si intendono tutte le attività previste dall'articolo 128 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.”

L'oggetto della programmazione è rappresentato dalla “rete d'offerta sociale” che, secondo l'articolo 112, comprende tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti ed a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita.

La programmazione e pianificazione degli interventi e delle risorse rappresenta pertanto uno dei cardini del sistema integrato di interventi e servizi sociali delineato dalla legge.

Il comma 3 dell'articolo 1 della legge 328 specifica a riguardo che *“La programmazione e l'organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali compete agli enti locali, alle regioni ed allo Stato ai sensi del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, e della presente legge, secondo i principi di sussidiarietà, cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità, omogeneità, copertura finanziaria e patrimoniale, responsabilità ed unicità dell'amministrazione, autonomia organizzativa e regolamentare degli enti locali”*.

I soggetti istituzionali chiamati a concorrere alla programmazione del sistema, partecipano ad essa con diversa intensità e responsabilità. In virtù del principio di sussidiarietà verticale previsto dall'articolo 118 della Costituzione, viene riconosciuto al comune, quale forma politica della comunità locale ed ente di prossimità per i cittadini un ruolo fondamentale nel governo programmatico del sistema integrato dei servizi.

Lo strumento privilegiato per la programmazione a livello locale è rappresentato dal piano di zona, che svolge la funzione di un vero e proprio piano regolatore dei servizi sociali, con lo scopo di promuovere lo sviluppo di sistemi locali di intervento fondati su servizi complementari e flessibili, capaci di stimolare le risorse di solidarietà della comunità locale, nonché di responsabilizzare i cittadini nella programmazione e nel monitoraggio dei servizi.

Secondo l'articolo 19 della legge 328, i comuni associati, negli ambiti territoriali, di norma coincidenti con i distretti sanitari già operanti per le prestazioni sanitarie, provvedono a definire il piano di zona, d'intesa con le autorità sanitarie locali, al fine di promuovere il benessere della comunità locale e le strategie di prevenzione. Mediante il metodo della programmazione vengono

individuati i bisogni prioritari della comunità, definite le priorità di intervento, individuate le risorse finanziarie, strutturali, professionali e della comunità disponibili, definite le modalità di collaborazione e coordinamento con i soggetti istituzionali e della comunità, individuate le modalità di verifica e valutazione degli obiettivi definiti.

Il piano di zona rappresenta un'opportunità per realizzare l'integrazione tra le diverse comunità locali che, unite in un "ambito territoriale" risultano titolari sia di funzioni amministrative e di gestione della rete dei servizi locali che di programmazione e governo; rappresenta anche l'occasione per perseguire l'integrazione tra interventi istituzionali, interventi in capo alla collettività e attività appartenenti a politiche e servizi differenti. Con tale programmazione viene introdotto il passaggio da una prospettiva di *government*, che prevede una funzione di governo esclusivamente in capo al soggetto pubblico ad una prospettiva di *governance* che prevede un'attività di governo realizzata attraverso la mobilitazione di una serie di soggetti diversi che condividono responsabilità, un sistema allargato di governo nel quale all'Ambito è attribuita una funzione di regia.

La legislazione lombarda, con l'articolo 18 della legge regionale 12 marzo 2008, n 3 riprende, valorizza e rafforza tale dimensione definendo il piano di zona come lo strumento di programmazione in ambito locale della rete d'offerta sociale, in cui si attua l'integrazione non solo tra la programmazione sociale e la programmazione sociosanitaria dei distretti socio-sanitari, ma anche in rapporto al sistema della sanità, della formazione e dell'istruzione, della casa e del lavoro. Nelle linee di indirizzo regionali che si sono succedute negli anni viene posta l'attenzione su un sistema di welfare capace di rispondere in modo integrato e appropriato ai bisogni di cura delle persone e delle famiglie tramite azioni che tendono alla ricomposizione dei sistemi di conoscenza dei bisogni, al superamento di interventi settoriali e alla connessione ed integrazione di prestazioni e servizi.

Il processo di costruzione del piano di zona è promosso su iniziativa di un comune capofila, che viene designato dai comuni dell'Ambito territoriale per la predisposizione e attuazione del documento programmatico, che viene approvato dall'Assemblea dei Sindaci di Ambito, e diventa oggetto dell'accordo di programma con cui gli enti coinvolti si assumono la responsabilità dell'attuazione del piano.

Mentre l'Assemblea dei Sindaci, costituita dai Sindaci dei comuni del territorio, rappresenta l'organismo d'indirizzo e decisionalità politica della programmazione sociale in forma associata, l'Ufficio di piano è individuato, ai sensi della legge regionale 12 marzo 2008, n 3, articolo 18 comma 10, come "*la struttura tecnico-amministrativa che assicura il coordinamento degli interventi e l'istruttoria degli atti di esecuzione del piano*".

Rappresenta pertanto l'organismo tecnico di programmazione, è responsabile delle funzioni tecniche, amministrative connesse alla programmazione sia nella fase di costruzione del piano di zona che in quella successiva dell'attuazione. Svolge una funzione di supporto all'Assemblea dei Sindaci di Ambito, l'organismo di rappresentanza politica del territorio, con cui lavora in staff e di coordinamento del Tavolo Tecnico territoriale, l'organismo di rappresentanza tecnica composto dai

funzionari dei servizi sociali dei comuni, nelle fasi proposta, istruttoria e attuazione degli obiettivi, delle azioni e delle progettualità del piano.

Negli ultimi anni l'evoluzione del ruolo degli Ambiti, che vengono considerati da parte di Regione e Ministeri sempre più interlocutori per le politiche sociali locali in luogo dei singoli comuni del territorio, ha determinato una progressiva assegnazione di nuovi compiti all'Ufficio di Piano, in particolare correlati all'attuazione a livello territoriale di misure nazionali e regionali tanto che il ruolo dell'ufficio di piano si è evoluto e alle competenze generali originarie si sono affiancate ulteriori competenze specifiche.

Di particolare rilievo è il ruolo centrale assunto dall'Ambito nella realizzazione di progetti speciali, progettazioni dedicate o progettazioni finanziate a livello europeo, tra cui, non ultimo, il PNRR.

§ 6.2. Contesto di riferimento

Il servizio di progettazione sociale integra con competenze specialistiche l'attività dell'ufficio di piano, incardinato nell'organizzazione del settore servizi alla persona del comune, con la finalità di garantire un supporto tecnico multi professionale e specialistico ai comuni nella programmazione, progettazione e attuazione delle progettualità in capo all'Ambito.

Per tale motivo risulta strategica la collaborazione sinergica con il personale dell'ufficio di piano nella realizzazione delle attività di competenza.

Nel tempo le principali *finalità* sono state la realizzazione di prestazioni di tipo socio-assistenziale, inerenti i servizi e gli interventi oggetto del piano di zona, di attività correlate alle misure nazionali e regionali assegnate per l'attuazione agli Ambiti territoriali e di prestazioni di tipo specialistico inerenti la programmazione, progettazione di interventi sociali a livello territoriale, di promozione e valorizzazione della rete istituzionale e comunitaria del territorio.

Sono *destinatari* del servizio:

- i comuni di Abbiategrasso, Albairate, Besate, Bubbiano, Calvignasco, Cassinetta di Lugagnano, Cisliano, Gaggiano, Gudo Visconti, Morimondo, Motta Visconti, Ozzero, Rosate, Vermezzo con Zelo, appartenenti all'Ambito territoriale di Abbiategrasso;
- i cittadini del territorio dei comuni appartenenti all'Ambito territoriale di Abbiategrasso;
- in via indiretta i soggetti istituzionali e comunitari operanti nel territorio dei comuni appartenenti all'Ambito territoriale di Abbiategrasso interessati a lavorare in rete nell'attuazione delle progettualità.

Le attività si sono realizzate nelle aree tradizionalmente di riferimento per le politiche sociali (aree minori e famiglia, anziani e disabili, contrasto alla povertà ed esclusione sociale), a cui nel tempo si sono aggiunte aree di lavoro più trasversali con altre politiche (giovani, lavoro, educazione e formazione, casa, pari opportunità, conciliazione ...).

Nella realizzazione delle attività sono state garantite le *prestazioni* di seguito elencate, gestite in collaborazione con l'ufficio di piano:

- attività di rete con i soggetti pubblici/privati del territorio, cura dei processi, predisposizione di strumenti e attività per la rilevazione del bisogno sociale e per la valutazione e monitoraggio dei progetti e delle attività;
- attività di promozione, organizzazione e conduzione di tavoli di lavoro e/o di confronto su aree tematiche e progettualità specifiche;
- partecipazione al tavolo politico, al tavolo tecnico di Ambito e a tavoli di lavoro e/o di confronto convocati da enti terzi, anche sovra Ambito su aree tematiche e progettualità specifiche;
- supporto tecnico professionale per lo sviluppo di attività e interventi integrati tra i Comuni, anche attraverso il tavolo di coordinamento degli assistenti sociali dell'Ambito;
- supporto tecnico specialistico in attività di reperimento fondi e nella promozione e sviluppo integrato delle progettualità pubbliche e private in linea con gli obiettivi del Piano di Zona e con le altre risorse presenti sul territorio;
- supporto tecnico alla scrittura di progetti e/o nella conduzione di percorsi di collaborazione e di coprogettazione con enti appartenenti al terzo settore o alla rete allargata;
- supporto specialistico nella pianificazione e declinazione operativa degli interventi e delle progettualità oggetto del piano di zona;
- realizzazione di attività connesse all'attuazione e rendicontazione dei progetti finanziati (Piano povertà, PON-PAIS, PNRR) la cui attuazione è affidata agli Ambiti territoriali;
- collaborazione nell'implementazione di sistemi di dati e flussi informativi sia di tipo rendicontativo che conoscitivo a supporto della programmazione delle politiche sociali (AFAM, CSI ...)
- realizzazione di ogni attività inerente e strumentale la realizzazione delle prestazioni sopra descritte.

Generalmente il servizio viene erogato dal lunedì al venerdì, senza soluzione di continuità, per 52 settimane in orari compresi tra le 8.00 e le 18.00. Le attività devono essere organizzate secondo un'articolazione oraria flessibile, in alcune occasioni anche al di fuori degli orari sopra citati, che consenta di lavorare in modo integrato con il personale dell'ufficio di piano, di presidiare le relazioni con i soggetti istituzionali e comunitari appartenenti alla rete del territorio, di partecipare agli incontri convocati da Ministero, Regione, ATS e da altri enti che lavorano in rete con l'Ambito. L'attività del servizio prevede la frequente partecipazione ad incontri convocati anche in sedi diverse dalla sede di lavoro.

Nel tempo le figure impiegate per le prestazioni sono state operatori aventi profilo socio-assistenziale e socio-educativo ed aventi esperienza professionale specifica nell'area della progettazione sociale, nella gestione di progetti e misure con finanziamenti di derivazione regionale, nazionale ed anche comunitaria, nello sviluppo, promozione e coordinamento della rete territoriale.

§ 6.3. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Le prestazioni previste per il servizio e descritte nel paragrafo 6.2. “Contesto dei servizi” sono confermate. Le prestazioni potranno essere rideterminate a seguito di monitoraggio dell’attuazione del servizio e di indirizzo da parte dell’Assemblea dei Sindaci di Ambito.

§ 6.3.1 Gestione e caratteristiche del personale

Nell’area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale ausiliario sono previsti i seguenti livelli di servizio:

Nell’area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Impiego di operatori in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: 1. Qualifica educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagoga (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205); 2. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell’abilitazione all’esercizio della professione di Assistente Sociale;	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	Gli operatori devono avere comprovata esperienza di almeno 2 anni nella progettazione sociale. E’ importante che nel servizio sia presente almeno un’unità di personale che abbia conoscenza ed esperienza specifica nell’utilizzo di strumenti e metodologie inerenti il lavoro di rete e la progettazione sociale

2	Prevedere un sistema di gestione del turn over in modo da assicurare la continuità del servizio	Diretta mediante controllo sul campo	
---	---	--------------------------------------	--

§ 6.3.2 Gestione generale del servizio

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
2	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in un anno almeno un percorso formativo dedicato a temi pertinenti o adesione a progettualità/tavoli di lavoro che consentano la crescita professionale specialistica (scambio di buone prassi, strumenti, metodologie ...)	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
3	Flusso informativo verso il Comune che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
4	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

5	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento.	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
6	Utilizzo di strumenti operativi in conformità alle disposizioni nazionali, regionali e di Ambito: <ul style="list-style-type: none"> - portali dedicati alla gestione dei flussi informativi - eventuali piattaforme per la gestione dei progetti regionali, nazionali ed europei, quali Multifondo, PON, PAIS; PNRR cartella sociale informatizzata.	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	

§ 6.3.3 Altre risorse, attrezzature e materiali

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Disponibilità di una sede adeguata alle esigenze del servizio con: <ul style="list-style-type: none"> - sala d'attesa adeguata al volume di utenza attesa, condivisa con altri servizi; - sala colloqui dedicata da utilizzare anche in rotazione con altri servizi; - sala riunioni, anche condivisa con altri servizi; - ufficio/i con postazioni attrezzate con pc per ciascun operatore per la gestione delle attività; - arredi idonei alla gestione della documentazione cartacea, con adeguate misure di protezione dei dati personali; - dotazione hardware e software per l'accesso a piattaforme dedicate alla gestione di flussi informativi, la - gestione della cartella sociale - informatizzata e la digitalizzazione delle attività; - adeguata connessione di rete e sistemi di 	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta Diretta mediante verifiche sul campo	Al fine di assicurare l'integrazione con il servizio Ufficio di Piano, la dislocazione del servizio può essere effettuata anche nella stessa sede dell'Ufficio di Piano.

	protezione e sicurezza per il backup dei dati; <ul style="list-style-type: none"> - sistemi telefonici, anche con centralino, per la gestione delle comunicazioni sia in sede sia in mobilità (cellulari, tablet ecc.) - caselle mail dedicate a ciascun operatore ed almeno una casella mail di servizio; almeno una casella di posta elettronica certificata disponibile, anche se non esclusivamente dedicata al servizio		
2	Mezzi di trasporto a basso impatto ambientale.		

§ 7. Servizio Adulti di fiducia

§ 7.1. Disciplina di riferimento

L'art. 30 della Costituzione della Repubblica Italiana afferma che *“È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli [...]”* e l'art. 34 ricorda che *“La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.”*.

L'articolo 1, comma 622 della legge 27 dicembre 2006, n. 296, “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge Finanziaria 2007) prevede che *“L'istruzione impartita per almeno dieci anni è obbligatoria ed è finalizzata a consentire il conseguimento di un titolo di studio di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale di durata almeno triennale, entro il diciottesimo anno d'età”*.

L'art. 1 del Decreto Ministeriale 22 Agosto 2007, n. 139 “Regolamento recante norme in materia di adempimento dell'obbligo di istruzione” dispone che *“L'istruzione obbligatoria è impartita per almeno 10 anni e si realizza secondo le disposizioni indicate all'articolo 1, comma 622, della legge 27 dicembre 2006, n. 296”*.

L'art. 4 della Circolare Ministeriale 30 dicembre 2010, n. 101, dispone che *“Nell'attuale ordinamento l'obbligo di istruzione riguarda la fascia di età compresa tra i 6 e i 16 anni. Dopo il primo ciclo, tale obbligo si completa con la frequenza dei primi due anni del secondo ciclo. I dieci anni dell'obbligo sono parte della formazione aperta a tutti e si collocano nell'ambito del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, che, come è noto, si estende, ai sensi del decreto legislativo n. 76/2005, fino al 18° anno di età o almeno sino al conseguimento di un titolo di istruzione secondaria di secondo grado di una qualifica professionale di durata almeno triennale entro il diciottesimo anno di età”*.

La legge di Regione Lombardia del 28 settembre 2006, n. 22 *“Il mercato del lavoro in Lombardia”* ed in particolare l'art. 18, comma 2, attribuisce alla Regione la competenza a disciplinare i criteri per la realizzazione dei tirocini formativi e di orientamento.

La deliberazione di giunta Regionale del 25 luglio 2016, n. 5451 *“Disciplina dei tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla ri-abilitazione, in attuazione delle linee guida approvate dalla conferenza permanente per i rapporti tra lo stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano in data 22 gennaio 2015”* prevede l'attivazione di tirocini finalizzati all'inclusione sociale.

La successiva deliberazione di giunta Regionale del 17 gennaio 2018, n. 7763 *“Indirizzi regionali in materia di tirocini”* ha per oggetto la disciplina dei tirocini in coerenza con le leggi regionali e con gli indirizzi europei, mantenendo ferma all'art. 1 *“la speciale disciplina attualmente vigente in tema di tirocini finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione delle persone prese in carico dal servizio sociale professionale e/o dai servizi sanitari competenti, per i quali si rinvia all'Accordo 7/CSR del 22 gennaio 2015 recante “Linee guida per i tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone ed alla riabilitazione” e recepita con DGR 25 luglio 2016 n. 545.*

§ 7.2. Contesto di riferimento

Il Servizio Adulti di Fiducia intende rispondere ai bisogni, talvolta espressi, ma più spesso inconsapevoli, di quella parte di adolescenti e giovani residenti nei comuni dell'Ambito territoriale dell'Abbatense che non esercita il proprio diritto/dovere alla formazione e all'inserimento nel mondo del lavoro.

Il servizio prevede la possibilità di creare percorsi mirati in collaborazione con aziende del territorio i cui titolari si assumono l'impegno di sostenere il processo formativo e di educazione al lavoro dell'adolescente/giovane accolto. La progettazione e l'attuazione del progetto individuale avviene tramite un percorso integrato tra servizio Adulti di Fiducia, Ufficio di piano di Ambito e servizio segnalante.

Il Servizio Adulti di fiducia è stato avviato nel 2004 come progetto sperimentale grazie al finanziamento della Fondazione Cariplo per il triennio 2004-2007, ed è poi stato confermato come servizio e inserito tra gli obiettivi dell'accordo di programma tra i Comuni dell'abbatense per l'attuazione e la gestione del piano di zona 2009-2011 e dei successivi piani di zona.

Con Deliberazione di Giunta comunale del 27 ottobre 2008, n. 207 la gestione del progetto è stata affidata ad ASPA mediante approvazione dello schema di contratto integrativo di servizio fra COMUNE e ASPA per la gestione del progetto "Adulti di fiducia per minori soli" a livello distrettuale.

Nel tempo le *finalità* del servizio sono state

- individuare tramite i servizi sociali le situazioni di disagio giovanile, espressi in termini di abbandono scolastico, dispersione scolastica, ritiro sociale o anche coinvolti nel circuito penale.
- accompagnare i ragazzi a rischio verso il mondo adulto, attraverso un percorso di presa in carico, orientamento e supporto nel processo formativo e di educazione al lavoro.
- creare sinergie con i servizi sociali del territorio, il terzo settore e le aziende al fine di costruire percorsi mirati individuali dove inserire i ragazzi, con la presenza di "Adulti di fiducia" che possano diventare il riferimento per la loro crescita.

Sono *destinatari* del servizio

- gli adolescenti/giovani nella fascia di età 15- 21 anni, residenti nei comuni dell'Ambito territoriale dell'abbatense, che non risultano attualmente frequentare o essere iscritti ad alcun livello di scuola o formazione professionale, né essere occupati in attività di apprendistato, con passato di abbandono scolastico o a rischio di emarginazione e devianza.
- in alcuni casi gli adolescenti giovani destinatari del servizio sono anche destinatari di provvedimenti penali di messa alla prova per cui il percorso nel progetto coincide con i

provvedimenti penali di messa alla prova.

Negli anni le **prestazioni** assicurate sono state

- Incontri con i servizi sociali segnalanti per la presa in carico dell'adolescente.
- Colloqui individuali con l'adolescente per il percorso di orientamento al fine di individuare le competenze, risorse e fragilità e successiva individuazione dei percorsi di autonomia da avviare.
- Colloqui con la famiglia dell'adolescente.
- Visite domiciliari se valutato opportuno.
- Accompagnamento dell'adolescente agli incontri esterni presso le aziende o le scuole in fase di orientamento.
- Accompagnamento dell'adolescente presso i servizi di cui necessita e per cui si valuta l'opportunità di un accompagnamento (servizi sanitari, tribunale per i minorenni,...).
- Ricerca delle aziende in modo mirato rispetto alle caratteristiche dell'adolescente.
- Visite periodiche nelle sedi di tirocinio lavorativo per verificarne il percorso.
- Predisposizione e formalizzazione da parte di ASPA, in qualità di ente promotore del tirocinio, della documentazione inerente l'avvio e la gestione del progetto educativo;
- Monitoraggio, accompagnamento e valutazione del progetto individuale
- Lavoro in integrazione con i servizi sociali comunali segnalanti, mantenendo la rete con i soggetti del territorio di riferimento nell'attuazione del progetto individuale.
- Promozione del servizio nei confronti delle varie agenzie e aziende del territorio, e implementazione della banca dati delle aziende.
- Collaborazione con istituti scolastici nell'ambito della definizione di percorsi di orientamento scolastico.

Il Servizio viene erogato dal lunedì al venerdì con modalità flessibile dalle 8.30 alle 16.30 per 52 settimane. L'organizzazione del servizio prevede la possibilità di fissare incontri, in particolare con le aziende, anche in altri orari della giornata.

Il servizio viene gestito tramite un'equipe integrata di profilo socio-educativo: nel tempo le figure impiegate per le prestazioni sono state operatori aventi profilo socio-assistenziale ed educativo ed esperienza professionale specifica e qualificata nell'area.

Nel corso del 2019 sono stati seguiti dal servizio 30 adolescenti, di cui 16 come nuove segnalazioni, per i quali è stato avviato un percorso di presa in carico e di orientamento scolastico e professionale. Sono stati attivati nel 2019 n.12 tirocini a favore degli adolescenti in carico.

§ 7.3. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Le prestazioni previste per il servizio e descritte nel paragrafo 7.2. "Contesto dei servizi" sono

confermate. Le prestazioni previste per il servizio e descritte nel paragrafo 6.2. “Contesto dei servizi” sono confermate. Le prestazioni potranno essere rideterminate a seguito di monitoraggio dell’attuazione del servizio e di indirizzo da parte dell’Assemblea dei Sindaci di Ambito.

§ 7.3.1 Gestione e caratteristiche del personale

Nell’area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Presenza di un Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:</p> <p>1. Qualifica educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagoga (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205);</p> <p>2. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell’abilitazione all’esercizio della professione di Assistente Sociale;</p>	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	Il Coordinatore deve avere comunque esperienza di almeno tre anni nei servizi di tale area
2	<p>Impiego di operatori educativi in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <p>1. Qualifica educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagoga (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205);</p> <p>2. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell’abilitazione all’esercizio della professione di Assistente Sociale;</p> <p>Lo standard operativo applicato prevede l’impiego di operatori con un carico di casi all’interno del <i>range</i> di 12/15 casi ad operatore</p>	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	Gli operatori devono avere comunque esperienza di almeno 1 anno nei servizi di tale area. Lo standard è applicato per individuare il contingente di personale necessario, dividendo il numero dei casi (in carico e in lista d’attesa) per il valore massimo del <i>range</i> previsto. Il coefficiente è moltiplicato per il monte orario medio settimanale per operatore, previsto in 10 ore

3	Prevedere un sistema di gestione del turn over in modo da assicurare la continuità del servizio	Diretta mediante controllo sul campo	
---	---	--------------------------------------	--

§ 7.3.2 Gestione generale del servizio

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
2	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in un biennio almeno un percorso formativo dedicato a temi pertinenti o possibilità di adesione a progettualità/tavoli di lavoro che consentano la crescita professionale specialistica (scambio di buone prassi, strumenti, metodologie ...)	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
3	Flusso informativo verso il Comune che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
4	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

5	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento.	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
6	Adozione di strumenti operativi in conformità alle disposizioni regionali e di Ambito: - scheda di segnalazione utente	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	

	<ul style="list-style-type: none"> - strumenti a supporto della definizione del bilancio di competenze - convenzione di tirocinio extracurricolare e progetto formativo - cartella sociale informatizzata. 		
7	Adozione di materiale informativo sul servizio al fine promuovere e di facilitare la conoscenza del servizio	Presenza di un o più documento che contenga descrizione del servizio	

§ 7.3.3 Altre risorse, attrezzature e materiali

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Disponibilità di una sede adeguata alle esigenze del servizio con: <ul style="list-style-type: none"> - sala d'attesa adeguata al volume di utenza attesa, condivisa con altri servizi; - sala colloqui dedicata da utilizzare anche in rotazione con altri servizi; - sala riunioni, anche condivisa con altri servizi; - un ufficio con 1 postazione attrezzata con pc per ciascun operatore per la gestione delle pratiche in back-office e dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione delle attività; 	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta Diretta mediante verifiche sul campo	

	<ul style="list-style-type: none"> - adeguata connessione di rete e sistemi di protezione e sicurezza per il <i>backup</i> dei dati; - sistemi telefonici, anche con centralino, per la gestione delle comunicazioni sia in sede sia in mobilità (cellulari, tablet ecc.) - caselle mail dedicate a ciascun operatore ed almeno una casella mail di servizio; - almeno una casella di posta elettronica certificata disponibile, anche se non esclusivamente dedicata al servizio - dei colloqui con gli utenti; <p>arredi idonei alla gestione della documentazione cartacea, con adeguate misure di protezione dei dati personali;</p>		
2	<ul style="list-style-type: none"> - Mezzi di trasporto a basso impatto ambientale. 		
3	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità di un servizio interno di supervisione psicologica dell'equipe, per il supporto degli operatori nella gestione dei casi. 		

§ 8. Sportello donna

§ 8.1. Disciplina di riferimento

La disciplina di riferimento nel campo della tutela delle donne è ampia e articolata.

Traceremo quindi una sintesi dei punti di riferimento.

La Convenzione sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione nei confronti delle donne, adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 18 dicembre 1979, ratificata dall'Italia con legge del 14 marzo 1985, n. 132, definisce all'articolo 1 la "discriminazione contro le donne" come:

"ogni distinzione, esclusione o limitazione basata sul sesso, che abbia come conseguenza, o come scopo, di compromettere o distruggere il riconoscimento, il godimento o l'esercizio da parte delle donne, quale che sia il loro stato matrimoniale, dei diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale, culturale e civile o in ogni altro campo, su base di parità tra l'uomo e la donna."

Tale Convenzione riconosce il persistere di gravi discriminazioni contro le donne, e sottolinea come tali discriminazioni violino i principi della parità dei diritti e della dignità umana. Afferma inoltre che le pratiche discriminatorie ostacolano la partecipazione delle donne ad ogni aspetto della vita del proprio paese in condizioni di parità con gli uomini, intralciando la crescita del benessere delle società e delle famiglie. Essa vieta ogni forma di discriminazione delle donne in tutti gli ambiti della vita e pone in capo agli Stati parte l'obbligo di adottare tutte le misure adeguate per contrastarla e per garantire la parità tra uomo e donna.

La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea all'articolo 21 sancisce il principio della non discriminazione e in particolare all'articolo 23 si occupa in particolare di parità tra uomini e donne, stabilendo che:

"La parità tra uomini e donne deve essere assicurata in tutti i campi, compreso in materia di occupazione, di lavoro e di retribuzione. Il principio della parità non osta al mantenimento o all'adozione di misure che prevedano vantaggi specifici a favore del sesso sottorappresentato".

La Costituzione italiana in svariati articoli, si occupa della tutela delle donna:

- l'articolo 3 della Costituzione sancisce che "tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge" e che l'appartenenza di genere non deve costituire fonte di discriminazione;
- all'articolo 29 la Costituzione afferma l'eguaglianza morale e giuridica dei coniugi;
- nell'articolo 31 la Costituzione investe la Repubblica del compito di proteggere la maternità favorendo gli istituti necessari a tale scopo;
- all'art. 37 la Costituzione stabilisce che: "La donna lavoratrice ha gli stessi diritti e, a parità di lavoro, le stesse retribuzioni che spettano al lavoratore. Le condizioni di lavoro devono consentire l'adempimento della sua essenziale funzione familiare e assicurare alla madre e al bambino una speciale adeguata protezione";
- l'articolo 51 della Costituzione investe la Repubblica del compito di promuovere le pari opportunità tra donne e uomini nell'ambito dell'accesso agli uffici pubblici e alle cariche elettive in condizioni di uguaglianza.

Il "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'art.6 della Legge 28 novembre 2005,

n.246”, approvato dal Decreto legislativo 11 aprile 2006 n. 198 , è finalizzato a contrastare le discriminazioni esistenti tra uomo e donna e a garantire l’uguaglianza degli stessi in ogni ambito sociale ed economico. Ha in particolare ad oggetto:

“le misure volte ad eliminare ogni distinzione, esclusione o limitazione basata sul sesso, che abbia come conseguenza, o come scopo, di compromettere o di impedire il riconoscimento, il godimento o l’esercizio dei diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale, culturale e civile o in ogni altro campo”.

Negli ultimi anni il tema della violenza di genere ha avuto un ruolo importante nel dibattito pubblico internazionale e italiano, portando all’approvazione della *Convenzione sulla prevenzione e la lotta alla violenza contro le donne e la violenza domestica*, adottata dal Consiglio d'Europa l'11 maggio 2011 e ratificata dall’Italia con legge 27 giugno 2013, n. 77 e all’approvazione della Legge italiana del 19 luglio 2019, n. 69 *Modifiche al codice penale, al codice di procedura penale e altre disposizioni in materia di tutela delle vittime di violenza domestica e di genere*, che innova e modifica la disciplina penale e processuale della violenza domestica e di genere, corredandola di inasprimenti di sanzione.

Nell’ambito della disciplina sopra descritta, gli interventi dello Sportello donna posso essere ascritti alle generali azioni che gli enti locali possono porre in essere nell’ambito delle pari opportunità e delle prestazioni di prevenzione di carattere sociale.

Gli interventi perciò trovano una copertura generale non solo nel Testo unico degli enti locali, rientrando nelle ampie funzioni ascrivibili ai Comuni, ma in particolare nelle disposizioni previste dalla legge 8 novembre 2000, n. 328 e dalla legge regionale 12 marzo 2008, n. 3.

§ 8.2. Contesto dei servizi

Lo Sportello Donna è un servizio volto a favorire pari opportunità tra uomo e donna, con particolare riferimento alla promozione del benessere femminile attraverso la valorizzazione di esperienze, competenze e valori delle donne del territorio.

La *mission* del servizio è dunque quella di operare affinché le cittadine dell’Ambito siano messe in grado di pensare alla loro vita ed al loro futuro in modo concreto e progettuale, cogliendo le opportunità offerte dal territorio e migliorando le loro condizioni di vita.

Gli le *finalità* generali dello Sportello Donna sono i/le seguenti:

- accogliere, informare, orientare e sostenere le donne attraverso le competenze professionali degli operatori dedicati;
- prevenire situazioni di disagio attraverso l’accoglienza del bisogno e l’eventuale invio ad altri servizi del territorio;
- tutelare i diritti e promuovere i diritti soggettivi della donna.

Sono *destinatari* del servizio:

- le donne di qualsiasi nazionalità ed età, residenti nei quattordici comuni dell’Ambito, che vivono situazioni di disagio psicologico (derivante ad esempio da solitudine, maltrattamento, violenza fisica e/o psicologica..) o sociale (derivante ad esempio da
- disoccupazione, deprivazione economica, problemi abitativi ...).

Il servizio opera a livello di prevenzione e prima accoglienza del disagio e collabora con gli enti del

territorio, anche tramite invio a servizi specialistici in caso di bisogni complessi. Offre le seguenti *prestazioni*:

- Colloqui individuali di accoglienza, orientamento, secondo i seguenti principi:
 - o Accogliere e valutare il bisogno;
 - o Accompagnamento alla definizione delle modalità di soluzione del problema;
 - o Accompagnamento all'utilizzo dei servizi e risorse del territorio.
- Prestazioni di consultazione psicologica nel superamento ed elaborazione del disagio;
- Consulenza legale di orientamento nella tutela dei diritti femminili e di protezione sociale: tale attività è attualmente gestita tramite avvocati che collaborano con lo Sportello a titolo volontario.

Il Servizio Sportello Donna è stato avviato nei primi anni del 2000 come progetto specifico del COMUNE. Negli anni successivi lo sviluppo e il mantenimento del servizio a livello di Ambito territoriale è stato inserito tra gli obiettivi dell'accordo di programma tra i Comuni dell'abbiatense per l'attuazione e la gestione del piano di zona.

Lo Sportello nel corso degli anni si è inserito nella rete dei servizi del territorio attivando e consolidando collaborazioni con gli altri servizi rivolti alla cittadinanza, e ha promosso attività di sensibilizzazione della comunità sulle tematiche legate all'identità di genere.

Lo Sportello è gestito tramite personale competente in possesso di titolo di laurea magistrale in psicologia o triennale in scienze e tecniche psicologiche, pronto all'ascolto dei bisogni portati dalle donne per indirizzarle verso il loro soddisfacimento, con riferimento in particolare a:

lavoro e formazione, salute; sostegno alle relazioni.

Queste attività sono rese da psicologi regolarmente iscritti all'ordine professionale e sono quindi regolate anche dalle norme professionali applicabili

Lo Sportello Donna prevede l'accesso libero o su appuntamento e diretto o su invio, dell'utenza, durante i giorni e gli orari di apertura al pubblico. Tutte le prestazioni offerte dal Servizio sono gratuite per l'utenza.

Le attività dello sportello sono erogate su 2 sedi territoriali (presso i comuni di Abbiategrasso e Rosate) per complessive n.3 aperture settimanali organizzate come segue:

- due aperture settimanali presso il COMUNE per un totale di n.6 ore;
- un'apertura settimanale presso il comune di Rosate per un totale di n.2 ore;

Le sedi per lo svolgimento delle attività sono in genere messe a disposizione dai Comuni ospitanti.

Le sedi e l'organizzazione delle n.3 aperture settimanali potranno essere rideterminate a seguito di monitoraggio dell'attuazione del servizio e di indirizzo da parte dell'Assemblea dei Sindaci distrettuale.

Il servizio prevede inoltre attività di back office e di rete con il territorio quantificata in n.3 ore settimanali medie (che potranno essere gestite con flessibilità in relazione ai periodi e agli adempimenti), quali:

- contribuire alle attività connesse alla programmazione integrata dei Servizi prevista nel Piano di Zona dell’Ambito di Abbiategrasso e relative all’area di competenza oggetto dello Sportello Donna;
- partecipare ad incontri di rete con gli altri soggetti del territorio e a percorsi di integrazione e rete sovradistrettuali sui temi legati alle pari opportunità ed alla violenza di genere;
- collaborare in caso di progettazione in risposta a bandi di finanziamento;

- collaborare nella realizzazione di iniziative finalizzate alla promozione delle pari opportunità.

Nel corso del 2020, nel periodo dell’emergenza epidemiologica legata al virus SARS-Cov-2, lo sportello ha riorganizzato la modalità di erogazione delle prestazioni con accesso su appuntamento e attività da remoto, lo sportello ha preso in carico n. 52 donne e ha effettuato n. 209 colloqui.

§ 8.3. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Le prestazioni previste per il servizio e descritte nel paragrafo 8.2. “Contesto dei servizi” sono confermate. Le prestazioni previste per il servizio e descritte nel paragrafo 6.2. “Contesto dei servizi” sono confermate. Le prestazioni potranno essere rideterminate a seguito di monitoraggio dell’attuazione del servizio e di indirizzo da parte dell’Assemblea dei Sindaci di Ambito.

§ 8.3.1 Gestione e caratteristiche del personale

Nell’area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

Id	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Impiego di operatori psicologi in possesso dei seguenti titoli di studio minimi: Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) con acquisizione dei crediti formativi previsti dall’ art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205; È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo</p>	<p>Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum</p>	<p>Gli operatori devono avere comunque esperienza di almeno 1 anno nei servizi di tale area.</p>

	ordine professionale		
2	Prevedere un sistema di gestione delle sostituzioni e del turn over in modo da assicurare la continuità del servizio	Diretta mediante controllo sul campo	

§ 8.3.2 Gestione generale del servizio

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
2	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in un biennio almeno un percorso formativo dedicato a temi pertinenti o possibilità di adesione a progettualità/tavoli di lavoro che consentano la crescita professionale specialistica (scambio di buone prassi, strumenti, metodologie ...)	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
3	Flusso informativo verso il Comune che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc).	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
4	Somministrazione di un questionario di soddisfazione alle famiglie che fruiscono dei servizi	Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico	

5	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE.	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
6	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento.	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
7	Adozione di strumenti operativi in conformità alle linee guida regionali e di Ambito: - cartella sociale informatizzata.	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	
8	Adozione di materiale informativo sul servizio al fine promuovere e di facilitare la conoscenza del servizio	Presenza di un o più documenti che contenga la descrizione del servizio	
9	Incontri periodici di intervizione tra gli operatori del servizio, per un confronto e una condivisione sulla gestione dei casi		

§ 8.3.3 Altre risorse, attrezzature e materiali

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
	Disponibilità di una sede adeguata alle esigenze del servizio con: <ul style="list-style-type: none"> - sala d'attesa adeguata al volume di utenza attesa, condivisa con altri servizi; - sala riunioni, anche condivisa con altri servizi; - un ufficio facilmente accessibile dall'utenza e dotato di 1 		

1	<p>postazione dedicata alla gestione dei colloqui con</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'utenza e delle pratiche in back-office; - arredi idonei alla gestione della documentazione cartacea, con adeguate misure di protezione dei dati personali; - dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione - delle attività; - adeguata connessione di rete e sistemi di protezione e sicurezza per il <i>backup</i> dei dati; - sistemi telefonici, anche con centralino, per la gestione delle comunicazioni sia in sede sia in mobilità (cellulari, tablet ecc.) - almeno una casella mail di servizio ed eventualmente, caselle mail dedicate a ciascun operatore; <p>almeno una casella di posta elettronica certificata disponibili, anche se non esclusivamente dedicata al servizio</p>	<p>Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta</p> <p>Diretta mediante verifiche sul campo</p>	
---	--	---	--

§ 8.4. Stima del volume di servizio

La costruzione della stima del volume di servizio deve tenere conto del budget necessario ad assicurare i livelli richiesti.

Il parametro principale di determinazione del volume delle prestazioni è rappresentato dalle ore / lavoro settimanali, all'interno delle quali sono ribaltati tutti gli oneri di gestione, le attrezzature, i materiali e gli altri oneri indiretti, secondo la consuetudine commerciale presente nella maggior parte degli appalti di servizi alla persona.

Il volume di prestazioni complessivamente erogabili è pari a 506 ore annue, di cui 276 ore annue dedicate al front office di Abbiategrasso, 138 ore annue dedicate al front office di Rosate e 92 ore annue di back office.

Il parametro di costo orario standard è considerato al valore storico di ventotto/50 (28,50) euro / ora

Il volume di budget mediamente previsto in un anno solare è pari mediamente a 14.421,00 EUR, esente iva.

§ 9. Sportello stranieri, assistenti familiari ed interventi di mediazione

§ 9.1. Disciplina di riferimento

Ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, recante il "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", e successive modificazioni e integrazioni e dell'articolo 10, comma 1, della Costituzione, tutti gli stranieri godono della protezione dei diritti fondamentali della persona umana previsti dalle norme interne, dalle convenzioni internazionali in vigore e dai principi di diritto internazionale generalmente riconosciuti.

Si applica altresì il principio di eguaglianza enunciato dall'articolo 3 della Costituzione a garanzia dei diritti inviolabili dell'uomo riconosciuti dall'articolo 2 della Costituzione. L'articolo 2 della Costituzione infatti sancisce il limite alla discrezionalità del legislatore nel disciplinare i diritti fondamentali. L'articolo 10, paragrafo 2, della Costituzione contiene una riserva di legge che rimanda agli obblighi definiti da molte norme internazionali a tutela dei diritti umani inerenti alla dignità della persona. Tra queste norme, di preminente importanza è la Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali (Roma, 1950) di cui l'Italia è parte (ratificata e resa esecutiva con legge 4 agosto 1955, n. 848).

L'articolo 14 della Convenzione stabilisce che il godimento dei diritti e delle libertà riconosciuti dalla Convenzione debba essere garantito, senza alcuna distinzione fondata sul sesso, sulla razza, sul colore, sulla lingua, sulla religione, sulle opinioni politiche o su altre opinioni, sull'origine nazionale o sociale, sull'appartenenza ad una minoranza nazionale, sui beni di fortuna, nascita od ogni altra condizione: tutti sono uguali davanti alla legge ed hanno diritto senza discriminazione ad un'uguale protezione della legge.

L'art. 2 del decreto legislativo del 25 luglio 1998, n. 286, "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" e successive modificazioni e integrazioni, riconosce che allo straniero presente alla frontiera o nel territorio dello Stato siano riconosciuti i diritti fondamentali della persona umana previsti dalle norme di diritto interno, dalle convenzioni internazionali in vigore e dai principi di diritto internazionale generalmente riconosciuti. Lo straniero regolarmente soggiornante nel territorio dello Stato gode dei diritti in materia civile attribuiti al cittadino italiano, salvo che le convenzioni internazionali in vigore per l'Italia e il citato testo unico dispongano diversamente.

L'art. 38 del decreto legislativo del 25 luglio 1998, n. 286 sopra citato prevede che i minori stranieri presenti sul territorio sono soggetti all'obbligo scolastico; ad essi si applicano tutte le disposizioni vigenti in materia di diritto all'istruzione, di accesso ai servizi educativi, di partecipazione alla vita della comunità scolastico.

L'art. 42 del decreto legislativo del 25 luglio 1998, n. 286 sancisce che "lo Stato, le regioni, le province e i comuni, nell'ambito delle proprie competenze, anche in collaborazione con le associazioni di stranieri e con le organizzazioni stabilmente operanti in loro favore, nonché in collaborazione con le autorità o con enti pubblici e privati dei Paesi di origine, favoriscono a) le attività intraprese in favore degli stranieri regolarmente soggiornanti in Italia, anche al fine di

effettuare corsi della lingua e della cultura di origine, dalle scuole e dalle istituzioni culturali straniere legalmente funzionanti nella Repubblica ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 18 aprile 1994, n. 389, e successive modificazioni ed integrazioni; b) la diffusione di ogni informazione utile al positivo inserimento degli stranieri nella società italiana in particolare riguardante i loro diritti e i loro doveri, le diverse opportunità di integrazione e crescita personale e comunitaria offerte dalle amministrazioni pubbliche e dall'associazionismo, nonché alle possibilità di un positivo reinserimento nel Paese di origine; c) la conoscenza e la valorizzazione delle espressioni culturali, ricreative, sociali, economiche e religiose degli stranieri regolarmente soggiornanti in Italia e ogni iniziativa di informazione sulle cause dell'immigrazione e di prevenzione delle discriminazioni razziali o della xenofobia anche attraverso la raccolta presso le biblioteche scolastiche e universitarie, di libri, periodici e materiale audiovisivo prodotti nella lingua originale dei Paesi di origine degli stranieri residenti in Italia o provenienti da essi; d) la realizzazione di convenzioni con associazioni regolarmente iscritte nel registro di cui al comma 2 per l'impiego all'interno delle proprie strutture di stranieri, titolari di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore a due anni, in qualità di mediatori interculturali al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi; e) l'organizzazione di corsi di formazione, ispirati a criteri di convivenza in una società multiculturale e di prevenzione di comportamenti discriminatori, xenofobi o razzisti, destinati agli operatori degli organi e uffici pubblici e degli enti privati che hanno rapporti abituali con stranieri o che esercitano competenze rilevanti in materia di immigrazione.

L'art. 18, comma 3-bis del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, recante il "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", e successive modificazioni e integrazioni, prevede che anche agli stranieri vittime o potenziali vittime di sfruttamento lavorativo si applichi sulla base del 'Piano nazionale d'azione contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani', di cui all'articolo 13, comma 2-bis, della legge n. 228 del 2003, un programma unico di emersione, assistenza e integrazione sociale, che garantisca, in via transitoria, adeguate condizioni di alloggio, di vitto, e di assistenza sanitaria e integrazione sociale.

L'art. 1 della legge di regione Lombardia del 25 maggio 2015, n. 15 "Interventi a favore del lavoro di assistenza e cura svolto dagli assistenti familiari" prevede che la Regione valorizza e sostiene il lavoro di assistenza e cura svolto dagli assistenti familiari in aiuto e a tutela delle persone fragili e delle loro famiglie, in conformità ai principi della legge regionale 12 marzo 2008, n. 3 (Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario).

§ 9.2. Contesto dei servizi

§ 9.2.1 Sportello stranieri

Lo Sportello Stranieri favorisce l'integrazione delle persone straniere sul territorio, tramite informazione e consulenza in merito alle tematiche relative alla regolare permanenza in Italia e supporto nei relativi percorsi burocratici. Le *finalità* specifiche del servizio sono:

- offrire informazione e consulenza alle persone straniere in merito alle tematiche relative alla regolare permanenza in Italia e supporto nei relativi percorsi burocratici (legislazione in tema di immigrazione e cittadinanza)
- informare ed accompagnare le persone straniere nelle pratiche per il ricongiungimento familiare e il rimpatrio assistito, anche tramite la messa in rete con i servizi territoriali e le istituzioni coinvolte nelle pratiche;
- offrire informazione ed orientamento in merito alle risorse e servizi del territorio offerti alla cittadinanza italiana e straniera (scuola, formazione, assistenza sanitaria, tutela per i minori e la famiglia, corsi di lingua ..);
- migliorare il lavoro di rete tra gli uffici pubblici e le organizzazioni del territorio che si occupano di stranieri.

I **destinatari** del Servizio, sono principalmente, tutti i soggetti italiani o stranieri, residenti in uno dei quattordici comuni dell'Ambito, che necessitano di informazione, accompagnamento e consulenza sui temi sopra indicati.

Lo Sportello Stranieri ha previsto nel corso degli anni l'accesso libero o su appuntamento per la gestione di pratiche complesse e l'invio di cittadinanze e diretto da parte dell'utenza o su invio dei servizi, durante i giorni e gli orari di apertura al pubblico. Nel corso del 2020, nel periodo dell'emergenza epidemiologica legata al virus SARS-Cov-2, lo sportello ha riorganizzato la modalità di erogazione delle prestazioni con accesso su appuntamento e, qualora impraticabile l'attività in presenza, con attività da remoto. Tutte le prestazioni offerte dal Servizio sono gratuite per l'utenza.

Lo Sportello Stranieri svolge le seguenti **prestazioni** a supporto dell'utenza diretta del servizio:

- informazione/orientamento verso la rete dei servizi sociali e sociosanitari territoriali.
- informazione, assistenza, e accompagnamento, nelle pratiche burocratiche relative alla regolare permanenza in Italia, al rilascio/rinnovo/aggiornamento del permesso di soggiorno e permesso di soggiorno per soggiornanti lungo periodo CE.
- informazione, assistenza, e accompagnamento, nelle pratiche burocratiche relative alla cittadinanza, al ricongiungimento familiare ed al rimpatrio volontario assistito.

Lo Sportello Stranieri, in supporto all'Ufficio di Piano, agli operatori del territorio e alla rete, svolge anche le seguenti attività:

- supporto specialistico sulla materia, agli operatori delle organizzazioni pubbliche e private territoriali, tramite aggiornamento legislativo;
- miglioramento della conoscenza di tale area di bisogno, nel territorio dell'abbiatense, tramite il reperimento, l'elaborazione, l'analisi e l'aggiornamento di dati sull'utenza e sul bisogno e la compilazione di report dedicati;

- miglioramento degli strumenti informativi relativi alle attività del servizio per facilitare i percorsi di accesso e fruizione dello stesso;
- partecipazione ai processi di programmazione e progettazione sul territorio, in tema di immigrazione, famiglia e minori e fragilità;
- integrazione con gli altri soggetti formali e informali del territorio e/o con gli altri servizi su aree di bisogno anche trasversali a quelle oggetto del Servizio e/o per la presa in carico integrata.

Gli Sportelli Stranieri e Assistenti Familiari, garantiscono, in modo congiunto, l'apertura al pubblico, su tre sedi comunali (Abbiategrasso, Gaggiano e Motta Visconti).

Le sedi per lo svolgimento delle attività sono in genere messe a disposizione dai Comuni ospitanti.

Le sedi e l'organizzazione delle n.3 aperture settimanali potranno essere rideterminate a seguito di monitoraggio dell'attuazione del servizio e di indirizzo da parte dell'Assemblea dei Sindaci di Ambito.

L'articolazione delle aperture in *front office* degli Sportelli, prevede:

- tre aperture settimanali c/o il COMUNE per un totale di 6 ore;
- un'apertura settimanale c/o il Comune di Gaggiano per un totale di 2 ore;
- un'apertura settimanale c/o il Comune di Motta Visconti per un totale di 2 ore;

Le attività di back office, quantificate in via previsionale come di seguito descritte, sono generalmente effettuate presso la sede degli sportelli di Abbiategrasso.

Il servizio deve essere distribuito in genere su dodici mensilità.

Eventuali aperture non effettuate, debitamente motivate, e/o periodi di sospensione del servizio devono essere comunicate all'Ufficio di piano del COMUNE ed al Comune ospitante ed eventualmente recuperate in accordo con il comune ospitante.

Nel tempo gli interventi sono stati gestiti tramite personale competente con profili professionali differenti nell'area dei servizi alla persona (assistente sociale, educatore professionale, sociologo, operatore della mediazione ...), con conoscenza della legislazione specifica in materia ed esperienza specifica nell'area d'intervento.

Nel 2019 lo Sportello ha registrato n. 1362 accessi, che prevedono la presa in carico operativa della pratica presentata e dell'utente attraverso l'apertura di un fascicolo personale dedicato.

MOTIVO ACCESSO	PRESE IN CARICO	% MOTIVO
Cittadinanza Italiana	563	41%
Istanza Permesso di Soggiorno	336	25%
Istanza permesso di soggiorno CE_ soggiornanti lungo periodo	170	12%
Compilazione modulistica varia	112	8%
Ricongiungimento e coesione	88	6%
Visti breve durata	33	2%

Test conoscenza lingua italiana	29	2%
Stato pratiche – Integrazioni –	25	2%
Tutela – ex art 31 – Memorie art. 10 bis	3	0%
Visti lunga durata	3	0%
Totale complessivo	1362	100%

§ 9.2.2 Sportello assistenti familiari

Lo sportello assistenti familiari è volto a favorire la permanenza al domicilio di persone in condizione di non autosufficienza, supportando le famiglie nella ricerca di un'assistente familiare, e a promuovere l'inclusione sociale e occupazionale di soggetti qualificati per i servizi di cura alla persona, mediante attività di informazione, accompagnamento, matching e orientamento ai servizi offerti dal territorio.

In linea con le indicazioni regionali (DGR 5648/2016, “Approvazione del piano delle azioni regionali e delle linee guida per l'istituzione degli sportelli per l'assistenza familiare e dei registri territoriali degli assistenti familiari in attuazione della l.r. n. 15/2015”), le **finalità** generali del servizio, pertanto, sono:

- offrire alle persone in condizione di fragilità, non autosufficienza e alle loro famiglie, che necessitano di servizi di assistenza al domicilio, e alle lavoratrici/ai lavoratori, disponibili a trovare un impiego come assistenti familiari, servizi qualificati di assistenza, informazione e consulenza per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e garantire un supporto nella gestione dei diversi aspetti inerenti l'attivazione e lo svolgimento di un rapporto di lavoro;
- favorire lo sviluppo di forme contrattuali e condizioni lavorative regolari a tutela sia delle famiglie, sia delle/dei lavoratrici/lavoratori interessate/i, oltreché la promozione della crescita professionale degli/delle assistenti familiari attraverso la valorizzazione e il riconoscimento della loro esperienza professionale e delle competenze e conoscenze possedute.

I **destinatari** del Servizio, sono:

- Tutti i soggetti residenti in uno dei comuni dell'Ambito, maggiorenni, italiani e stranieri con regolare permesso di soggiorno, qualificati per i servizi di cura alla persona;
- Tutti i soggetti residenti in uno dei comuni dell'Ambito, in condizione di fragilità o di non autosufficienza (parziale, totale o temporanea) e delle loro famiglie;

In modo collaterale, i destinatari, di entrambi gli Sportelli, sono anche gli operatori dei comuni del territorio e l'Ufficio di Piano in termini di: consulenza, programmazione, progettazione e presa in carico integrata.

Lo Sportello Assistenti Familiari è aperto su appuntamento in una fascia dedicata di un giorno alla settimana presso il COMUNE, ma in caso di urgenza è possibile accedere al servizio durante gli orari di apertura dello Sportello stranieri presso le tre sedi comunali. Tutte le prestazioni offerte dal Servizio sono gratuite per l'utenza.

Lo Sportello Assistenti Familiari, svolge le seguenti prestazioni:

A supporto della persona in condizione di fragilità, di non autosufficienza (totale o parziale permanente o temporanea) e della sua famiglia:

- informazione/orientamento verso la rete dei servizi sociali e sociosanitari territoriali e/o verso l'assistenza a domicilio con assistente familiare;
- ascolto e valutazione del bisogno di assistenza familiare;
- assistenza per la ricerca e l'individuazione di un assistente familiare, con competenze ed esperienze adeguate ai bisogni di assistenza;
- informazione sui soggetti competenti per l'assistenza nel disbrigo delle pratiche per l'assunzione o regolarizzazione contrattuale dell'assistente familiare (es. informazioni in merito al contratto di lavoro domestico, rilascio preventivo spesa, preparazione pratiche di assunzione, elementi di prevenzione attiva attinenti la tutela della salute sia del lavoratore sia dell'assistito, gestione fiscale del rapporto lavorativo, ecc);
- aiuto nell'individuazione di un assistente familiare per sostituzione ad es. in caso di ferie, malattia, ecc.

A supporto delle persone disponibili a lavorare come assistenti familiari:

- informazione in merito ai corsi regionali di formazione per assistente familiare;
- assistenza e matching con la domanda da parte delle famiglie in cerca di una Assistente Familiare;
- informazione sui soggetti competenti per l'assistenza nel disbrigo delle pratiche per l'assunzione o regolarizzazione contrattuale (es. informazioni in merito al contratto di lavoro domestico, rilascio preventivo spesa, preparazione pratiche di assunzione, elementi di prevenzione attiva attinenti la tutela della salute sia del lavoratore sia dell'assistito, gestione fiscale del rapporto lavorativo, ecc).

A supporto e in rete con l'ufficio di piano e gli operatori del territorio:

- supporto specialistico sulla materia, agli operatori delle organizzazioni pubbliche e private territoriali, tramite aggiornamento legislativo;
- miglioramento della conoscenza di tale area di bisogno, nel territorio dell'abbiatense, tramite il reperimento, l'elaborazione, l'analisi e l'aggiornamento di dati sull'utenza e sul bisogno e la compilazione di report dedicati;
- partecipazione ai processi di programmazione e progettazione sul territorio, in tema di immigrazione, famiglia e minori e non autosufficienza;
- integrazione con gli altri soggetti formali e informali del territorio e/o con gli altri servizi su aree di bisogno anche trasversali a quelle oggetto del Servizio e/o per la presa in carico integrata.

In coerenza con le disposizioni regionali nel dicembre 2019 è stato istituito formalmente il Registro Territoriale degli Assistenti Familiari - strumento istituito dalla l.r. n. 15/2015, e normato dalla DGR 5648/2016, "Approvazione del piano delle azioni regionali e delle linee guida per l'istituzione degli sportelli per l'assistenza familiare e dei registri territoriali degli assistenti familiari in attuazione della l.r. n. 15/2015" e suoi allegati.

Nella progettazione del Registro Territoriale si è ritenuto opportuno prevedere la gestione e l'aggiornamento del registro - finalizzato a qualificare e supportare il lavoro di assistenza e cura

dell'assistente familiare in favore delle persone fragili che necessitano di assistenza, e a favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro qualificata - nell'ambito delle attività del servizio Sportello Assistenti Familiari. L'attuazione operativa di tale progettazione si è interrotta nei primi mesi dell'anno 2020 a causa dell'emergenza epidemiologica legata al virus SARS-Cov-2.

Nel tempo gli interventi sono stati gestiti tramite personale competente con profili professionali differenti nell'area dei servizi alla persona (assistente sociale, educatore professionale, sociologo, operatore della mediazione ...), con conoscenza della legislazione in materia ed esperienza specifica nell'area di intervento.

Nel 2020 lo Sportello Assistenti Familiari ha affiancato n 25 assistenti familiari e accolto 12 famiglie.

§ 9.2.3 Interventi di mediazione Linguistico Culturale

Il Servizio di Mediazione Linguistico Culturale è finalizzato a promuovere l'integrazione delle famiglie straniere sul territorio, con particolare riferimento alla comunicazione con i servizi e le scuole, secondo le seguenti *finalità* generali:

- supporto ed accompagnamento nell'accoglienza ed inserimento scolastico e socio-culturale di minori stranieri, attraverso l'intervento di mediazione culturale con le famiglie in tutte le occasioni in cui ci sono difficoltà linguistiche e culturali nella comunicazione con stranieri.
- agevolare i processi comunicativi tra famiglia, scuola e servizi.
- favorire la presenza del "mediatore linguistico culturale" all'interno delle scuole e della rete di sostegno e dei servizi destinati ai minori e alle famiglie, come risorsa anche da sperimentare per permettere percorsi di integrazione attenti alle differenze culturali.
- facilitare i processi di comunicazione tra famiglia, scuola e servizi, anche mediante la produzione di protocolli operativi e documentazione tradotta in lingue straniere.

I *destinatari* del Servizio sono:

- le famiglie e gli individui immigrati residenti in uno dei Comuni dell'Ambito, che si rivolgono ai Servizi Sociali e/o che si interfacciano con la scuola per l'inserimento di minori;
- i minori stranieri residenti in uno dei Comuni dell'Ambito inseriti nel circuito scolastico;
- i minori non accompagnati;
- gli operatori dei Servizi che si occupano della presa in carico dei nuclei stranieri;
- gli operatori delle scuole che accolgono minori stranieri.

Le *prestazioni* sono attivate su richiesta della Scuola e dei Servizi Sociali dei Comuni, mediante scheda di richiesta interventi appositamente predisposta inviata all'ente erogatore per un'attivazione tempestiva. Una volta inviata la scheda, il segnalante viene contattato dal referente del servizio per concordare la modalità di erogazione dell'intervento (tipologia mediatore linguistico richiesto, tipologia di intervento - colloquio in presenza, colloquio da remoto, telefonata condivisa - luogo e data dell'intervento, le persone che devono essere presenti all'intervento).

Il Servizio di Mediazione linguistico Culturale, funziona su attivazione da parte dei servizi e/o delle scuole, secondo alcuni criteri stabiliti in sede progettazione e avvio del Servizio, con la definizione di un monte ore per ciascun intervento:

Per l'intervento attivato su richiesta dei servizi sociali:

- colloqui singoli presso i Servizi Sociali, Tutela Minori (2 ore a incontro)
- supporto e spiegazione di pratiche complesse inserite in un progetto individualizzato (pacchetto da 2/4 ore)
- affiancamento nelle prese in carico complesse di famiglie straniere nell'ambito dei Servizi Sociali e della Tutela Minori (pacchetto da 6/8 ore)

Per l'intervento attivato su richiesta delle scuole:

- colloqui scuola – famiglia individuali o di gruppo (2 ore a incontro)
- accoglienza ed inserimento di alunni stranieri a scuola (max. 8 ore ad alunno)
- supporto/affiancamento alla scuola negli invii in Neuropsichiatria (pacchetto da 6 ore)
- traduzione di modulistica/comunicazioni (1 ora a cartella)
- formazione insegnanti sulle culture altre (2 ore a incontro)

A questi interventi si aggiungono attività di:

- collaborazione alle attività connesse alla programmazione integrata dei Servizi prevista nel Piano di Zona dell'Ambito di Abbiategrasso e relative all'area di competenza;
- partecipazione ad incontri di rete con gli altri soggetti del territorio e a percorsi di integrazione e rete territoriali;
- coprogettazione con l'ufficio di piano interventi di formazione per docenti e operatori sociali sul tema dell'esperienza migratoria, delle implicazioni sociali e psicologiche del processo di integrazione degli stranieri, sulla normativa sui permessi di soggiorno ed altri documenti necessari allo straniero in Italia.

Nel tempo gli interventi sono stati gestiti tramite personale competente con profili professionali differenti nell'area dei servizi alla persona (assistente sociale, educatore professionale, sociologo, operatore della mediazione ...), con conoscenza della legislazione in materia ed esperienza specifica nell'area d'intervento.

Nel 2020 sono stati attivati interventi di mediazione per 87 utenti.

§ 9.3. Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Le prestazioni previste nel servizio e descritte nel paragrafo 9.2. “Contesto dei servizi” sono confermate. Le prestazioni potranno essere rideterminate a seguito di monitoraggio dell’attuazione del servizio e di indirizzo da parte dell’Assemblea dei Sindaci di Ambito.

§ 9.3.1 Gestione e caratteristiche del personale

Nell’area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Impiego di operatori con idoneo titolo di studio livello universitario o para universitario afferente all’area dei servizi alla persona (sociologo, assistente sociale, mediatore culturale, psicologo ...), esperienza e competenza specifica sulle aree oggetto dei servizi, conoscenza approfondita della relativa legislazione e normativa specialistica.	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	Gli operatori devono avere almeno 2 anni di comprovata esperienza nell’area di intervento e conoscenza della legislazione specifica in materia
2	Prevedere un sistema di gestione delle sostituzioni e del <i>turn over</i> in modo da assicurare la continuità del servizio	Diretta mediante controllo sul campo	

§ 9.3.2 Gestione generale del servizio

Nell’area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell’ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall’ autorità competente	

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
----------------	--------------------	-----------------------------	-------------

2	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo almeno un percorso formativo di 20 ore frontale o laboratoriale (con esperto legale) dedicato a temi pertinenti all'attività di servizio	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
3	Flusso informativo verso il Comune) che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls</i> , <i>ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	
4	Presenza di un report sull'attività del servizio contenente un'analisi di tipo qualitativo e quantitativo del fenomeno		E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
5	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	
6	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
7	Adozione di strumenti operativi propri, in conformità alle disposizioni regionali e di Ambito anche tramite piattaforme dedicate: <ul style="list-style-type: none"> - scheda raccolta dati degli utenti e registrazione accessi - scheda trattamento dati utenti - modulistica specifica per le singole pratiche - vademecum per servizi comunali con aggiornamenti legislativi 	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
8	Adozione di materiale informativo sul servizio al fine promuovere e di facilitare la conoscenza del servizio	Presenza di uno o più documenti che contenga la descrizione del servizio	

§ 9.3.3 Altre risorse, attrezzature e materiali

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
----------------	--------------------	-----------------------------	-------------

1	<p>Disponibilità di una sede adeguata alle esigenze del servizio sportello stranieri e assistenti familiari con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sala d’attesa adeguata al volume di utenza attesa, condivisa con altri servizi; - sala riunioni, anche condivisa con altri servizi; - un ufficio facilmente accessibile dall’utenza e dotato di 1 postazione dedicata alla gestione dei colloqui con l’utenza e delle pratiche in back-office; - arredi idonei alla gestione della documentazione cartacea, con adeguate misure di protezione dei dati personali; - dotazione hardware e software per la gestione della digitalizzazione delle attività; - adeguata connessione di rete e sistemi di protezione e sicurezza per il <i>backup</i> dei dati; - sistemi telefonici, anche con centralino, per la gestione delle comunicazioni sia in sede sia in mobilità (cellulari, tablet ecc.) - almeno una casella mail di servizio ed eventualmente, caselle mail dedicate a ciascun operatore; - almeno una casella di posta elettronica certificata disponibili, anche se non esclusivamente dedicata al servizio 	<p>Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta</p> <p>Diretta mediante verifiche sul campo</p>	
---	---	---	--

§ 9.4. Stima del volume di servizio

Il parametro principale di determinazione del volume delle prestazioni è rappresentato dalle ore / lavoro settimanali, all'interno delle quali sono ribaltati tutti gli oneri di gestione, le attrezzature, i materiali e gli altri oneri indiretti, secondo la consuetudine commerciale presente nella maggior parte degli appalti di servizi.

Il volume di prestazioni complessivamente erogabili è pari a 1.143 ore annue, che in via generale sono state programmate come segue: 276 ore annue dedicate al front office sportello stranieri di Abbiategrasso, 92 ore annue dedicate al front office sportello stranieri di Motta Visconti, 92 ore annue dedicate al front office sportello stranieri di Gaggiano, 92 ore annue dedicate al front office sportello badanti di Abbiategrasso, 230 ore annue di back office sportello stranieri, 46 ore annue dedicate al back office assistenti familiari di Abbiategrasso e 315 ore annue dedicate agli interventi mediazione. Tale programmazione specifica delle varie attività può subire degli scostamenti in corso d'anno in relazione all'andamento effettivo degli interventi.

Il parametro di costo orario standard è considerato al valore storico di trentacinque/00

(35,00) euro / ora.

Il volume di budget mediamente previsto in un anno solare è pari mediamente a 40.005,00 EUR, esente iva.

§ 10. Servizio di prevenzione nelle scuole

§ 10.1. Disciplina applicabile

Gli interventi di psicologia scolastica possono essere ascritti alle generali azioni che gli enti locali possono porre in essere sia nell'ambito delle prestazioni di prevenzione di carattere sociale sia nell'ambito delle ulteriori prestazioni erogabili per assicurare il diritto allo studio.

Gli interventi perciò trovano una copertura generale non solo nel Testo unico degli enti locali, rientrando nelle ampie funzioni ascrivibili ai Comuni, ma anche nelle generali disposizioni previste dalla legge 8 novembre 2000, n. 328 e nel decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 63. (nb ripreso quanto descritto dal Sociale)

Queste attività sono rese da psicologi regolarmente iscritti all'ordine professionale e sono quindi regolate anche dalle norme professionali applicabili.

§ 10.2. Contesto dei servizi

La scuola si configura nel pensiero odierno non più solo come luogo di trasmissione e costruzione di conoscenza, ma anche come sede in cui sperimentare le nuove competenze affettive, cognitive e relazionali.

Tenendo conto del delicato ruolo degli insegnanti che svolgono funzioni educative e formative promuovendo il processo di crescita adolescenziale e i compiti di sviluppo annessi, la scuola si configura come agente di formazione e socializzazione dell'individuo, perno su cui far leva per promuovere il benessere integrale, sia esso fisico psicologico e relazionale.

L'istituzione scolastica si propone quindi non più solo come strumento di trasmissione di nozioni ma come luogo di vita, di abitazione quotidiana e continuativa dei ragazzi dove si sperimentano molteplici incontri tra coetanei e tra ragazzi e adulti.

In tal senso la scuola è sicuramente ambito privilegiato di un intervento psicologico che possa contribuire ad affrontare la fisiologica crisi pre-adolescenziale ed adolescenziale sostenendo il processo di crescita individuale e intervenendo in maniera preventiva sul disagio giovanile.

Il servizio di prevenzione in ambito scolastico si articola in due differenti interventi, quali:

- sportelli d'ascolto nelle scuole secondarie di secondo grado;
- cicli di incontri tematici sui temi della prevenzione nelle scuole secondarie.

Lo **sportello di ascolto** persegue quale finalità principale la promozione del benessere e il potenziamento dei fattori protettivi, nonché la prevenzione del disagio giovanile e un precoce intervento sui segnali di rischio.

Le **finalità** generali del Servizio, quindi, riguardano

- la prevenzione del disagio giovanile;
- il sostegno alla famiglia nella funzione genitoriale di accompagnamento alla crescita del figlio adolescente;
- il supporto ed accompagnamento al ruolo degli insegnanti;
- agevolare la creazione di reti sinergiche e di collaborazione nel sistema scuola – famiglia – territorio.

Lo sportello di ascolto nelle scuole secondarie di secondo grado è rivolto a studenti, insegnanti e genitori che frequentano le scuole secondarie di secondo grado di Abbiategrasso (IIS Bachelet; IIS Alessandrini - Lombardini; CFP Clerici).

Gli sportelli d'ascolto prevedono la presenza di un operatore presso le scuole indicate, in giorni ed orari prestabiliti con aperture settimanali per tutto l'anno scolastico, concordati con i dirigenti scolastici in relazione ai bisogni specifici dell'Istituto, e condivisi con l'Ufficio di Piano del COMUNE nella fase di avvio del servizio.

Il servizio è gestito da psicologi e si rivolge in maniera integrata a studenti, insegnanti e genitori, attraverso le seguenti funzioni:

- Ascolto
- Supporto ed accompagnamento
- Informazione ed orientamento
- Cura delle connessioni e integrazione con i servizi e le altre risorse del territorio.

Il Servizio deve garantire:

- l'accesso libero e spontaneo da parte dei ragazzi, salvo situazioni di invio e/o accompagnamento da parte delle insegnanti;
- la presenza dell'operatore presso la scuola in giorni ed orari concordati con le Dirigenze;

- la disponibilità a colloqui con insegnanti da programmare tramite appuntamenti e in spazi orari compatibili con i ritmi scolastici che impegnano i docenti;
- la disponibilità a colloqui con i genitori degli studenti da programmare tramite appuntamenti, in spazi orari compatibili con i ritmi familiari e lavorativi delle famiglie. Deve essere prevista la possibilità di colloqui anche in orari tardo pomeridiani.

Nell'eventualità di rilevazione di problematiche che necessitino di ulteriori approfondimenti, lo psicologo dovrà occuparsi dell'invio alle strutture adeguate presenti sul territorio.

I **Cicli di incontri tematici** sono orientati ad affrontare con i giovani e i genitori i temi legati alle fasi della crescita, alla prevenzione del disagio e della devianza giovanile, al fenomeno del bullismo e alle diverse dipendenze.

Gli incontri tematici proposti nelle scuole secondarie di tutti i comuni dell'Ambito di Abbiategrasso hanno la *finalità* di accompagnare i giovani nel percorso di crescita all'interno della scuola e a dare strumenti e competenze agli insegnanti e ai genitori.

I temi che a titolo esemplificativo, possono essere affrontati riguardano bullismo, affettività, dipendenze (da sostanze e altre dipendenze..), sessualità, gestione delle emozioni, life skills, relazione con i pari e la famiglia, altre tematiche emerse dal confronto con i ragazzi.

I cicli di incontri sono rivolti agli studenti delle scuole secondarie di primo grado presenti nei comuni dell'ambito di Abbiategrasso e a tutti i genitori degli studenti degli stessi istituti, laddove vengono previsti.

Gli incontri nelle classi e quelli con i genitori, dovranno essere realizzati con la presenza di due operatori per una durata media di due ore ad intervento. La metodologia proposta deve favorire esperienze positive attivando le risorse emotive, cognitive e relazionali dei giovani o dei genitori perché siano potenziate le competenze personali di vita e lo sviluppo psicofisico, o le competenze genitoriali durante il percorso di crescita dei figli.

Gli interventi sono quindi orientati ad un coinvolgimento attivo dei destinatari anche nella scelta delle tematiche oggetto degli interventi, affinché ci sia una piena corrispondenza tra i bisogni reali dei giovani e delle figure genitoriali e gli interventi proposti.

Il senso degli interventi si intreccerà nel contesto più ampio degli obiettivi pedagogici e degli approcci metodologici previsti dalla scuola.

La programmazione degli incontri nelle classi sarà co-progettata all'inizio dell'anno scolastico con le Dirigenze scolastiche degli Istituti ospitanti, in relazione ai bisogni specifici rappresentati dai docenti, e condivisa con l'Ufficio di Piano nella fase di avvio del servizio.

Ogni ciclo di incontri sarà preceduto da un incontro di programmazione e seguito da uno di verifica con gli insegnanti e le dirigenze con eventuale spazio per la costruzione di prospettive per l'anno successivo. Alla conclusione del percorso gli esperti redigeranno una relazione finale per ogni istituto, relativa agli esiti degli interventi con particolare riferimento alla risposta dei ragazzi sui temi affrontati e proposti.

Il coinvolgimento dei genitori avviene in genere con un incontro iniziale finalizzato alla presentazione del percorso ed uno finale per la restituzione alle famiglie. Per ogni istituto dovranno essere previsti, inoltre, incontri con i genitori ad hoc sulle tematiche che le famiglie avranno rilevato essere di loro maggiore interesse.

Considerato il numero di plessi scolastici e classi in cui realizzare le prestazioni sopra descritte e la tipologia degli interventi, dovranno essere previste ore dedicate anche alle seguenti attività:

- gestione dei rapporti con le Dirigenze Scolastiche, l'Ufficio di Piano e con gli insegnanti per la programmazione degli interventi e il monitoraggio degli interventi;
- rete con gli altri operatori dei servizi del territorio per il monitoraggio e l'invio eventuale di situazioni da prendere in carico o sulle quali attivare interventi specifici;
- partecipare ad incontri di rete con gli altri soggetti del territorio e a percorsi di integrazione e rete territoriali.
- Nel tempo gli interventi sono stati gestiti tramite personale competente in possesso di titolo di laurea magistrale in psicologia o diploma di laurea in psicologia.

§ 10.3.Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Le prestazioni previste nel servizio e descritte nel paragrafo 10.2. "Contesto dei servizi" sono confermate. Le prestazioni potranno essere rideterminate a seguito di monitoraggio dell'attuazione del servizio e di indirizzo da parte dell'Assemblea dei Sindaci di Ambito.

§ 10.3.1 Gestione e caratteristiche del personale

Nell'area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Presenza di un Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:</p> <p>1. Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) con acquisizione dei crediti formativi previsti dall' art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205;</p> <p>2. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale;</p> <p>È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale</p>	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	Il Coordinatore deve avere comunque esperienza di almeno tre anni nei servizi di tale area
2	<p>Impiego di operatori psicologi in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <p>Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) con acquisizione dei crediti formativi previsti dall' art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205;</p> <p>È necessaria la regolare iscrizione al rispettivo ordine professionale</p>	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	Gli operatori devono avere esperienza di almeno un anno negli interventi di tale area
3	Prevedere un sistema di gestione delle sostituzioni e del <i>turn over</i> in modo da assicurare la continuità del servizio	Diretta mediante controllo sul campo	

§ 10.3.2 Gestione generale del servizio

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	<p>Diretta mediante controllo sul campo</p> <p>Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente</p>	

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
2	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in un biennio almeno un percorso formativo dedicato a temi pertinenti o possibilità di adesione a progettualità/tavoli di lavoro che consentano la crescita professionale specialistica (scambio di buone prassi, strumenti, metodologie...)	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
3	Flusso informativo verso il Comune RUP e DEC che assicuri il controllo e la comunicazione delle prestazioni rese nell'ambito del servizio; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
4	Somministrazione di un questionario di soddisfazione dei fruitori dei servizi	Presenza e consegna di un report che contiene le modalità con cui è stata svolta l'indagine e i risultati ottenuti, con un commento sintetico	
5	Presenza di un report sull'attività del servizio contenente un'analisi di tipo qualitativo e quantitativo degli interventi		E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
6	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
7	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
8	Adozione di materiale informativo sul servizio al fine promuovere e di facilitare la conoscenza del servizio	Presenza di uno o più documento che contenga la descrizione del servizio	

§ 10.3.3 Altre risorse, attrezzature e materiali

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione delle attività		

§ 11. Servizio reddito di cittadinanza e servizio sociale professionale (rafforzamento)

§ 11.1. Disciplina di riferimento

L'art. 22, comma 2 della legge 8 novembre 2000, n. 328 prevede che i comuni assicurino, tra gli altri, questi livelli essenziali di prestazioni sociali:

a) *misure di contrasto della povertà e di sostegno al reddito e servizi di accompagnamento, con particolare riferimento alle persone senza fissa dimora;*

La legge n. 208 del 28 dicembre 2015 (legge di stabilità 2016), art. 1 comma 386 ha istituito presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali il “Fondo per la lotta alla povertà e all’esclusione sociale” (Fondo povertà).

Il decreto legislativo n. 147 del 15 settembre 2017 “*Disposizioni per l’introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà*” ha istituito il Reddito di Inclusione – REI - quale misura unica nazionale di contrasto alla povertà e all’esclusione sociale, articolato in un beneficio economico e in una componente di servizi alla persona (attuazione di un progetto personalizzato a seguito di una valutazione multidimensionale del bisogno). Ha inoltre previsto che per il finanziamento di tali servizi sia attribuita agli Ambiti territoriali una quota del Fondo per la lotta alla Povertà e all’esclusione sociale e ha disposto che gli Ambiti territoriali adottino atti di programmazione locale in attuazione della programmazione regionale.

Il Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 18 maggio 2018, ha approvato il Piano nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2018-2020.

Regione Lombardia con la deliberazione di Giunta del 16 ottobre 2018 n. 662 ha approvato “Le Linee di sviluppo delle Politiche regionali di prevenzione e contrasto alla povertà 2018 – 2020” e con successiva Circolare Regionale del 17 dicembre 2018 n.9 ha fornito indicazioni relative all’atto di programmazione territoriale.

Con il decreto legislativo n.4/2019 - convertito con modificazioni in legge n.26 del 28 marzo 2019 - è stato introdotto il Reddito di Cittadinanza ed è stato previsto che, per il finanziamento dei servizi per l’accesso e la valutazione e per i sostegni da attivare nel Patto per l’inclusione sociale per i beneficiari del Reddito di Cittadinanza si provvede mediante la quota servizi del Fondo Povertà attribuita agli Ambiti territoriali.

Con deliberazione di Giunta comunale del 3 aprile 2019, n. 47 il COMUNE, in qualità di capofila dell’Ambito territoriale dell’abbiatese:

- ha preso atto dell’ “*Atto di programmazione Territoriale per l’attuazione delle linee di sviluppo regionali 2018-2020*” approvato dall’Assemblea dei Sindaci di Ambito territoriale in data 28.01.2019 per l’impiego della “Quota servizi fondo povertà”, (di seguito Atto di programmazione territoriale), di cui il COMUNE risulta beneficiario.

- ha dato l'indirizzo di avviare l'attuazione dell'Atto di Programmazione, avvalendosi della collaborazione di ASPA in coerenza con quanto previsto dalla deliberazione di Giunta comunale n. 188 del 19.12.2018, per le seguenti azioni:
 - o rafforzamento del servizio sociale professionale: rafforzamento del servizio sociale professionale per la presa in carico, inclusa la componente sociale della valutazione multidimensionale;
 - o interventi e servizi di inclusione sociale e lavorativa

§ 11.2. Contesto dei servizi

La **finalità** che si intende perseguire è quella di potenziare il servizio sociale professionale già in essere presso i comuni dell'abbiategrasso, con un servizio centralizzato che abbia una sede centralizzata e una presenza nei comuni dell'ambito al fine di implementare l'attività relativa alla presa in carico, alla valutazione multidimensionale e gestione di progetti nell'area della povertà, con particolare attenzione ai richiedenti che siano beneficiari delle misure di contrasto alla povertà attivate a livello nazionale (Reddito di cittadinanza) o regionale.

Tale servizio si articola in:

- Equipe multidisciplinare per la presa in carico, la valutazione multidimensionale e gestione di progetti dei beneficiari delle misure di contrasto alla povertà (Reddito di cittadinanza), costituita da coordinatore, assistenti sociali e educatori professionali/pedagogisti.
- Rafforzamento dei servizi sociali nei comuni in integrazione con il servizio centralizzato al fine della valutazione multidimensionale e gestione dei progetti dei beneficiari delle misure di contrasto alla povertà residenti nei rispettivi comuni.
- Attività di progettazione, attuazione di misure e interventi territoriali, in integrazione con il servizio centralizzato, finalizzate alla gestione di progetti individuali nell'area della povertà e del bisogno abitativo.

Destinatari sono tutti i cittadini e i nuclei familiari residenti nei comuni di Abbiategrasso, Albairate, Besate, Bubbiano, Calvignasco, Cassinetta di Lugagnano, Cisliano, Gudo Visconti, Morimondo, Motta Visconti, Ozzero, Rosate, Vermezzo con Zelo, che presentino un bisogno afferente all'area della povertà con particolare attenzione ai richiedenti che siano beneficiari delle misure di contrasto alla povertà attivate a livello nazionale (Reddito di cittadinanza) o regionale.

Le **prestazioni** assicurate dal servizio sono state diverse:

- lettura del bisogno e decodificazione e della domanda;
- presa in carico della persona e della famiglia;
- analisi preliminare, eventuale elaborazione del quadro di analisi nei casi connotati da multiproblematicità, attivazione dell'equipe multidisciplinare per l'elaborazione e la gestione dei progetti/Patti di Inclusione Sociale.

- accompagnamento e aiuto nel processo di promozione ed emancipazione;
- attivazione della rete istituzionale, e familiare dove necessario, al fine di implementare progetti in concertazione con servizi specialistici per utenti con problematiche complesse;
- attivazione delle misure programmatiche a livello di ambito con applicazione secondo le linee guida ed i criteri definiti;
- partecipazione al tavolo assistenti sociali convocato mensilmente dall'Ufficio di Piano e ad eventuali altri tavoli o gruppi di lavoro su argomenti specifici;
- attivazione di interventi di inclusione sociale e lavorativa in attuazione dei Patti per l'Inclusione sociale (Pais).

Ai fini dell'attuazione dei Patti per l'Inclusione sociale (Pais) di cui all'art.4, comma 13 della legge n. 26/2019 a favore dei nuclei beneficiari della misura nazionale Reddito di cittadinanza sono previsti i seguenti interventi:

- Sostegno socio educativo territoriale e domiciliare, incluso il sostegno nella gestione del bilancio familiare. La figura educativa territoriale e domiciliare ha la finalità di integrare le competenze e le funzioni del servizio centralizzato, sostenendo e accompagnando le famiglie in carico, lungo tutta la durata dei progetti, attraverso interventi anche di affiancamento sul territorio e di consulenza specializzata nella gestione del bilancio familiare e nel ricollocamento al lavoro.
- Sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare. La figura educativa di sostegno alla genitorialità ha la finalità di integrare le competenze e le funzioni del servizio centralizzato, sostenendo e accompagnando le famiglie in carico, lungo tutta la durata dei progetti, attraverso interventi domiciliari o territoriali di affiancamento e consulenza per promuovere una genitorialità più consapevole e sostenere l'equilibrio delle relazioni familiari che affrontano una fase critica di povertà e disagio socio-economico.

Quali componenti stabili dell'equipe multidisciplinare, le figure educative, ciascuna in relazione alla propria competenza specifica, svolgono, direttamente con l'utenza in carico, attività stabilite dall'equipe multidisciplinare e previste e condivise con la famiglia nel progetto individualizzato:

L'educatore territoriale di sostegno al nucleo in situazione di povertà, svolge le seguenti attività:

- colloqui con l'utenza in sede individuali o congiunti con l'assistente sociale del servizio centralizzato;
- colloqui presso il domicilio dei nuclei familiari;
- accompagnamenti ai servizi del territorio;

- accompagnamenti ai servizi per l'impiego;
- contatti con gli enti accreditati per le politiche attive;
- affiancamento sul territorio, o in sede, nelle attività individuali richieste ai beneficiari e previste nel progetto (stesura curriculum, individuazione risorse sul territorio ...);
- affiancamento durante lo svolgimento di eventuali tirocini di inclusione di cui ASPA risulta soggetto promotore;
- interventi educativi per l'auto-attivazione dell'adulto;
- stesura del Bilancio familiare e valutazione comportamenti/abitudini familiari ...;
- interventi formativi al nucleo familiare;
- contatti con altri servizi della rete coinvolti nella presa in carico;
- monitoraggio dell'adesione e partecipazione al progetto da parte dei beneficiari;
- incontri di rete tra operatori;
- incontri congiunti dell'equipe multidisciplinare di restituzione ai beneficiari;
- equipe multidisciplinari interne.

L'educatore per il sostegno alla genitorialità ed alle relazioni familiari, svolge le seguenti attività:

- colloqui con l'utenza in sede, individuali o congiunti con l'assistente sociale del servizio centralizzato;
- colloqui presso il domicilio dei nuclei familiari beneficiari;
- interventi di sostegno alla genitorialità presso il domicilio o sul territorio o in sede;
- interventi individualizzati rivolti ai minori presenti nel nucleo, domiciliari o in sede o sul territorio;
- interventi di sostegno alle relazioni familiari, in sede o domiciliari;
- monitoraggio dell'adesione e partecipazione al progetto da parte dei beneficiari;
- incontri di rete tra operatori;
- incontri congiunti dell'equipe multidisciplinare di restituzione ai beneficiari;

- equipe multidisciplinari interne.
- Entrambe le figure educative, ciascuna in relazione alla propria competenza specifica, partecipano alle attività di presa in carico del Servizio Centralizzato, per:
- valutazione del bisogno;
- individuazione degli interventi attivabili;
- stesura del progetto con i soggetti della rete coinvolti e la famiglia;
- monitoraggio e verifica della tenuta dei progetti individualizzati.

Generalmente il servizio viene erogato dal lunedì al venerdì, senza soluzione di continuità per 52 settimane.

Gli interventi sono stati gestiti tramite personale competente con qualifica di assistente sociale e di educatore professionale/pedagogista anche con esperienza nella mediazione al lavoro.

Al 30 ottobre 2021 il numero di beneficiari presi in carico è pari ad 696 pari al 63% degli utenti assegnati al servizio.

§ 11.3.Livelli dei servizi

I livelli di servizio da garantire tramite i servizi resi da ASPA riguardano le seguenti aree di dominio:

- Gestione e caratteristiche del personale ausiliario;
- Gestione generale del servizio;
- Altre risorse, attrezzature e materiali.

Per ciascuna area di dominio sono definiti i livelli richiesti.

Le prestazioni previste nel servizio descritte nel paragrafo 11.2. “Contesto dei servizi” sono confermate. Le prestazioni potranno essere rideterminate a seguito di monitoraggio dell’attuazione del servizio e di indirizzo da parte dell’Assemblea dei Sindaci di Ambito.

§ 11.3.1 Gestione e caratteristiche del personale educativo

Nell’area di dominio della Gestione e caratteristiche del personale educativo sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	<p>Presenza di un Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:</p> <p>1. Qualifica educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagoga (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205);</p> <p>2. Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999);</p> <p>3. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale;</p>	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	Il Coordinatore deve avere comunque esperienza di almeno tre anni nel coordinamento di servizi socio-assistenziali
2	<p>Impiego di operatori in possesso dei seguenti titoli di studio minimi:</p> <p>1. Qualifica di educatore professionale socio pedagogico o qualifica di pedagoga (art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205);</p> <p>2. Laurea in psicologia, classe LM51 – Classe delle lauree magistrali in Psicologia ovvero Classe 58/S Psicologia ovvero Diploma di laurea in psicologia (ordinamento antecedente al Decreto Ministeriale n. 509/1999) con acquisizione dei crediti formativi previsti dall'art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205;</p> <p>3. Diploma di Assistente Sociale, ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, o titolo universitario idoneo al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale con acquisizione dei crediti formativi previsti dall'art. 1, commi 594-600 della legge 27 dicembre 2017, n. 205;</p>	Diretta mediante controllo sul campo, del titolo di studio e del curriculum	Gli operatori devono avere almeno 1 anno di comprovata esperienza in servizi socio-assistenziali (assistenti sociali) e in servizi socio-educativi e di mediazione al lavoro (educatori)
3	Prevedere un sistema di gestione del turn over in modo da assicurare la continuità del servizio	Diretta mediante controllo sul campo	

§ 11.3.2 Gestione generale del servizio

Nell'area di dominio della Gestione generale del servizio sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Adozione Linee guida Servizio Reddito di Cittadinanza	Diretta mediante controllo della documentazione	

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
2	Adozione di una procedura operativa per l'attivazione dei percorsi di tirocinio per gli utenti in carico al servizio Reddito di Cittadinanza tra l'Ufficio di Piano del COMUNE e il Servizio RDC di ASPA	Diretta mediante controllo della documentazione	
3	La gestione del personale deve comprendere il coordinamento necessario per il buon funzionamento del servizio e il rispetto di tutti gli standard previsti dalla normativa vigente, assicurando anche la gestione dei rischi da interferenza, nel rispetto del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dell'ulteriore normativa in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro	Diretta mediante controllo sul campo Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente	
4	Formazione ulteriore a quella obbligatoria, garantendo in un biennio almeno un percorso formativo dedicato a temi pertinenti o possibilità di adesione a progettualità/tavoli di lavoro che consentano la crescita professionale specialistica (scambio di buone prassi, strumenti, metodologie..)	Presenza di un documento annuale dedicato alla formazione del personale del servizio Diretta mediante controllo sul campo	
5	Flusso informativo verso il Comune RUP e DEC che assicuri il controllo e la comunicazione delle ore di servizio effettivamente erogate da parte di ciascun operatore e con individuazione del bambino destinatario del servizio; il flusso deve prevedere la validazione della famiglia, ove possibile; le modalità concrete possono consistere nella trasmissione di un flusso mensile o si prevedendo l'accesso all'eventuale applicativo di rilevamento presenze per il Comune. In caso di trasmissione di un flusso informatico, il formato deve essere obbligatoriamente <i>xls, ods</i> in modo che sia utilizzabile e compatibile con fogli di calcolo (ad esempio, Excel o programmi open source come Open office Calc);	Diretta mediante controllo periodico del rispetto delle scadenze e della comprensibilità dei flussi	E' necessario definire correttamente le modalità con cui è assicurato il flusso informativo
6	La gestione dei servizi deve assicurare il pieno rispetto delle misure di protezione dei dati personali e le regole di trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dalle indicazioni stabilite dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta mediante segnalazioni o reclami dell'utenza	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
7	La gestione dei servizi deve garantire e comprendere anche la gestione documentale necessaria ad assicurare la piena tracciabilità delle prestazioni rese attraverso il rilevamento delle ore e delle attività svolte, compresa la compilazione e la corretta conservazione di schede, moduli e ogni altro documento, anche se predisposto dal COMUNE	Diretta mediante verifiche o relazioni periodiche del responsabile del servizio Indiretta attraverso i verbali di vigilanza redatti dall'autorità competente o di auditor specificamente incaricati	I documenti devono essere resi disponibili presso la sede
8	Adozione di strumenti operativi in conformità alle disposizioni regionali e di Ambito: <ul style="list-style-type: none"> - Quadro di analisi - Patto per l'Inclusione sociale (Pais) - Cartella sociale informatizzata 	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta	
9	Adozione di materiale informativo sul servizio al fine promuovere e di facilitare la conoscenza del servizio	Presenza di uno o più documenti che contenga la descrizione del servizio	

§ 11.3.3 Altre risorse, attrezzature e materiali

Nell'area di dominio delle Altre risorse, attrezzature e materiali sono previsti i seguenti livelli di servizio:

I d	Descrizione	Modalità di verifica	Note
1	Disponibilità di una sede adeguata alle esigenze del servizio con: <ul style="list-style-type: none"> - sala d'attesa adeguata al volume di utenza attesa, condivisa con altri servizi; - sala colloqui dedicata da utilizzare anche in rotazione con altri servizi; - sala riunioni, anche condivisa con altri servizi; - un ufficio con 1 postazione attrezzata con pc per ciascun operatore per la gestione delle pratiche in back-office e - dei colloqui con gli utenti; - arredi idonei alla gestione della documentazione cartacea, con adeguate misure di protezione dei dati personali; - dotazione hardware e software per la gestione della cartella sociale informatizzata e della digitalizzazione - delle attività; - adeguata connessione di rete e sistemi di protezione e sicurezza per il <i>backup</i> dei dati; - sistemi telefonici, anche con centralino, per la gestione delle comunicazioni sia in sede sia in mobilità (cellulari, tablet - ecc.) - caselle mail dedicate a ciascun operatore ed almeno una casella mail di servizio; - almeno una casella di posta elettronica certificata disponibile, anche se non esclusivamente dedicata al servizio 	Diretta mediante verifiche della documentazione prodotta Diretta mediante verifiche sul campo	
2	Mezzi di trasporto a basso impatto ambientale.		

ARTICOLAZIONE DELLE TARIFFE

Il sistema di tariffe contrattuali fa riferimento ad una **tariffa oraria/a misura**, comprensiva di tutti i costi diretti, indiretti e ribaltati, pagata per le prestazioni effettivamente erogate.

Il comune provvede al pagamento mediante versamento di rate anticipate, in misura proporzionale all'importo stabilito nel preventivo o indicato nel Budget se già approvato:

- 1^ acconto nella misura del 25% da liquidarsi entro il 15 marzo;
- 2^ acconto nella misura del 25% da liquidarsi entro il 15 giugno;
- 3^ acconto nella misura del 25% da liquidarsi entro il 15 settembre;
- 4^ acconto nella misura del 15% da liquidarsi entro il 15 novembre;
- saldo del restante 10%, ovvero di quota maggiore se i consumi effettivi risultano maggiori del previsionale, entro il 31 gennaio.

Con monitoraggio trimestrale in corso d'anno, il budget previsionale a base del calcolo degli acconti può essere variato in misura maggiore o minore in relazione all'effettivo andamento del servizio.

TARIFFE DEI SERVIZI ANNO 2026

tariffe orarie	
SAD	23,13 €
ADM	33,10 €
AFFIDI-PSIC	42,92 €
AFFIDI-AS	38,69 €
ADULTI DI FIDUCIA-ED	30,41 €
ADULTI DI FIDUCIA-AS	32,23 €
SIL	35,65 €
SPORTELLO PSICOLOGICO	39,02 €
PROGETTAZIONE SOCIALE	33,02 €
ASSISTENTE SOCIALE/serv.soc.prof.	27,91 €
RDC-COORDINAMENTO	44,53 €
RDC-POTENZIAMENTO	27,83 €
RDC-SERVIZIO CENTRALIZZATO	26,68 €
RDC-SERV. EDUCATIVO FAMIGLIE	27,23 €
RDC-SERV. EDUCATIVO MINORI	27,23 €
COORDINAMENTO SEGR. SOC.	26,68 €
SEGRETARIATO SOCIALE	25,27 €
SEGRETARIATO SOCIALE RDC	26,68 €
SPORTELLO STRANIERI	30,50 €
SCOLASTICI	25,06 €
SPORTELLO DONNA	33,61 €
SPORTELLO EMERGENZA ABITATIVA	25,31 €
tariffe a misura	
PASTI (a pasto)	8,70 €
TRASPORTI (a km)	1,82 €

Tariffe a quota fissa

	annuale	mensile
tutela minori CASO SEMPLICE, SUPERVISIONE	800,00 €	70,00 €
tutela minori CASO MEDIO, MONITORAGGIO ATTIVO	1.200,00 €	100,00 €
tutela minori CASO COMPLESSO, nucleo familiare 3 o più fratelli	2.200,00 €	190,00 €
PROTEZIONE GIURIDICA CASO SEMPLICE	1.102,66 €	100,00 €
PROTEZIONE GIURIDICA MEDIA COMPLESSITA'	2.205,32 €	190,00 €
PROTEZIONE GIURIDICA ALTA COMPLESSITA'	4.480,10 €	380,0 €

Parere N. 03
Del 22.01.2026

Comune di Ozzero
Città Metropolitana di Milano
Organo di revisione economico-finanziaria

**PARERE ALLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE AVENTE AD
OGGETTO: "APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE ILLUSTRATIVA AI SENSI DEL D.LGS.
201/2022 ART. 14 PER L'INDIVIDUAZIONE DELLA MODALITA' DI GESTIONE DEI SERVIZI
SOCIALI E SOCIO SANITARI E AFFIDAMENTO ALL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE
SERVIZI ALLA PERSONA ABBIATENSE (ASPA)"**

L'anno 2026 il giorno 22 del mese di gennaio il sottoscritto VALERIO BERGAMINI, nominato Revisore dei Conti del Comune di Ozzero con delibera di C.C. n. 48 del 20.12.2024, chiamato ad esprimere parere in merito alla proposta di delibera di Consiglio Comunale sopra indicata;

ESAMINATA la proposta di deliberazione del Consiglio Comunale avente ad oggetto: "APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE ILLUSTRATIVA AI SENSI DEL D.LGS. 201/2022 ART. 14 PER L'INDIVIDUAZIONE DELLA MODALITA' DI GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI E SOCIO SANITARI E AFFIDAMENTO ALL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SERVIZI ALLA PERSONA ABBIATENSE (ASPA)";

VISTO l'art. 42 del D. Lgs. 267/2000 (TUEL) secondo il quale il Consiglio Comunale ha competenza in materia di "organizzazione dei pubblici servizi, costituzione di istituzioni e aziende speciali, concessione dei pubblici servizi, partecipazione dell'ente locale a società di capitali, affidamento di attività o servizi mediante convenzione";

RICHIAMATA la delibera del Consiglio Comunale n. 37 del 19.11.2024 avente ad oggetto: "COSTITUZIONE DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE PER I SERVIZI ALLA PERSONA ABBIATENSE EX ART.114 TUEL 267/2000", con la quale il Consiglio Comunale ha espresso l'indirizzo a costituire un'azienda speciale per l'erogazione di servizi alla persona, per l'esercizio di funzioni socio-assistenziali, socio-educative/formative e socio-sanitarie integrate e – più in generale – la gestione dei

servizi alla persona a prevalente carattere sociale, in relazione alle competenze istituzionali degli Enti Soci, ivi compresi interventi di formazione e consulenza concernenti le attività dell'Azienda o aventi finalità di promozione sociale delle persone del territorio;

RICHIAMATA la delibera del Consiglio Comunale n. 49 del 21.12.2024 avente ad oggetto: "CONFERMA DELL'INDIRIZZO A COSTITUIRE L'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SERVIZI ALLA PERSONA ABBIATENSE A.S.P.A. EX ART.114 TUEL 267/2000", resasi necessaria una volta preso atto che, dopo le elezioni dello scorso 8 giugno 2024, ed ai successivi tavoli di approfondimento e confronto effettuati nei mesi a seguire, risultava che solo n. 7 comuni (sugli iniziali n. 14) avevano confermato la loro adesione all'Azienda, e nello specifico:

- a) Abbiategrasso - Deliberazione n. 27 del 20/05/2024
- b) Besate - Deliberazione n. 21 del 18/07/2024
- c) Calvignasco - Deliberazione n. 11 del 29/04/2024
- d) Cassinetta di Lugagnano - Deliberazione n. 36 del 29/10/2024
- e) Morimondo - Deliberazione n. 4 del 24/04/2024
- f) Motta Visconti - Deliberazione n. 26 del 25/09/2024
- g) Ozzero – Deliberazione n.37 del 19/11/2024

PRESO ATTO dell'avvenuta costituzione del nuovo ente, denominato ASPA con atto n. 45464 Rep. e n. 21363 Racc. del 13.02.2025;

VISTI:

- il Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 recante il Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, ha dettato la nuova disciplina in materia di affidamento dei Servizi Pubblici Locali (SPL);
- l'articolo 14 del D. Lgs. 201/2022 stabilisce l'obbligo per l'Ente locale di adottare una Relazione illustrativa al momento della scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale, tra quelle indicate al comma 1 (affidamento a terzi, società mista, società in house, gestione in economia o mediante aziende speciali ex art. 114 TUEL).

ESAMINATA la documentazione ricevuta (allegata alla proposta di delibera in oggetto) e precisamente:

-relazione ex art. 14 del D. Lgs. 201/2022

-definizione dei livelli di servizio garantiti e articolazione delle tariffe

DATO ATTO CHE LA RELAZIONE ILLUSTRATIVA DI CUI SOPRA deve dare conto delle ragioni e della sussistenza dei presupposti per la forma di gestione prescelta e del relativo assetto di affidamento, evidenziando i benefici per la collettività e la sostenibilità economico-finanziaria della gestione stessa, in linea con le indicazioni dell'ANAC.

ATTESO che l'Amministrazione Comunale, al fine di garantire l'efficacia, la continuità, l'uniformità e la qualità dei servizi sociali, sociosanitari ed educativi sul proprio territorio, già allo stato attuale conferiti ad ASSP, ha ritenuto di organizzare la gestione dei medesimi servizi mediante azienda speciale consortile ex art. 114 TUEL, individuando nell'Azienda Speciale Consortile per i Servizi alla Persona Abbiatense (ASPA) l'ente strumentale cui affidare direttamente i suddetti servizi per un periodo di anni 9 (nove);

Visto il Decreto Legislativo del 23 giugno 2011 n. 118 e la versione aggiornata dei principi contabili laddove applicabili;

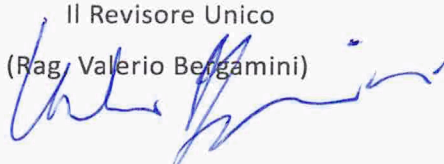
VISTI i pareri favorevoli di regolarità tecnica e contabile, espressi rispettivamente dai Responsabili di servizio competenti, ai sensi degli articoli 49 - 1° comma - e 147 bis del D.Lgs. n. 267/2000;

ESPRIME

per quanto di competenza, il proprio parere favorevole ai sensi dell'art.239 del TUEL. 267/2000 e ss.mm alla proposta di delibera di "APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE ILLUSTRATIVA AI SENSI DEL D.LGS. 201/2022 ART. 14 PER L'INDIVIDUAZIONE DELLA MODALITA' DI GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI E SOCIO SANITARI E AFFIDAMENTO ALL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SERVIZI ALLA PERSONA ABBIATENSE (ASPA)"

Il Revisore Unico

(Rag. Valerio Bergamini)



OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE ILLUSTRATIVA AI SENSI DEL D.LGS. 201/2022 ART. 14 PER L'INDIVIDUAZIONE DELLA MODALITA' DI GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI E SOCIO SANITARI E AFFIDAMENTO ALL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SERVIZI ALLA PERSONA ABBIATENSE (ASPA)

P A R E R I P R E V E N T I V I
art. 49 - D.Lgs. 267/2000

Ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 si esprime parere:

favorevole

contrario

Note o motivazioni di parere contrario:

in ordine alla REGOLARITA' TECNICA, della proposta di deliberazione formalizzata col presente atto.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

F.TO DOTT.SSA DI MICELI MONICA

Ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 si esprime parere:

favorevole

contrario

Note o motivazioni di parere contrario:

in ordine alla REGOLARITA' CONTABILE, della proposta di deliberazione formalizzata col presente atto.

IL RESPONSABILE SERVIZI FINANZIARI

F.TO DOTT.SSA SCARCELLA FRANCESCA

SOTTO IL PROFILO DELLA CONFORMITA' DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

Si esprime parere:

favorevole

contrario

IL SEGRETARIO COMUNALE

F.TO DOTT. BALZAROTTI STEFANO

Letto, approvato e sottoscritto.

IL VICESINDACO
F.to VILLANI ING. GUGLIELMO

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to DOTT. BALZAROTTI STEFANO

Pubblicata all'albo pretorio di questo comune per 15 giorni consecutivi a partire da oggi.

Addì, **11/02/2026**

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to DOTT. BALZAROTTI STEFANO

La presente copia è conforme all'originale depositato, composto da n. _____ facciate.

Addì, 11/02/2026

IL SEGRETARIO COMUNALE
DOTT. Balzarotti Stefano

Il sottoscritto certifica che la suesesa deliberazione, è divenuta **ESECUTIVA** per decorrenza del termine, ai sensi dell'artt. 134 - comma 3 - e dell'art. 124 - comma 1 - del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, a seguito di pubblicazione all'Albo Pretorio Comunale per 15 giorni consecutivi dal 11/02/2026 al 26/02/2026.

Addì,

IL SEGRETARIO COMUNALE

F.to