



COMUNE DI BORORE

Provincia di Nuoro

SETTORE SOCIALE

**DICIPLINARE PER L'ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI E DEI
SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI E RICREATIVI PER LA PRIMA
INFANZIA, INFANZIA E ADOLESCENZA.**

INDICE

Articolo 1	Definizione dei rapporti con l'Ente	pag. 1
Articolo 2	Fruitori del servizio	pag. 1
Articolo 3	Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente	pag. 1
Articolo 4	Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi	pag. 1
Articolo 5	Orario di espletamento del servizio	pag. 1
Articolo 6	Buono servizio/Voucher sociale	pag. 1
Articolo 7	Determinazione delle quote di compartecipazione	pag. 2
Articolo 8	Durata e cause di cessazione del Buono servizio	pag. 2
Articolo 9	Registrazione delle prestazioni rese	pag. 3
Articolo 10	Modalità di pagamento dei Voucher Sociali	pag. 3
Articolo 11	Obblighi del fornitori nei confronti del cittadino utente	pag. 3
Articolo 12	Inadempienze e penalità	pag. 4
Articolo 13	Vigilanza e controllo	pag. 5

Art. 1 - Definizione dei rapporti con l'Ente

Per essere legittimati all'erogazione di interventi e servizi socio-educativi e ricreativi in favore della prima infanzia, infanzia e adolescenza mediante l'assegnazione di voucher sociali, i fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare con il Comune di Borore un Patto di Accreditamento (Allegato D).

La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte dei fornitori accreditati non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli stessi servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria, che il cittadino utente e/o un suo familiare di riferimento esprima il proprio diritto di scelta individuando il soggetto accreditato come proprio fornitore.

Il fornitore accreditato deve effettuare l'erogazione degli interventi e servizi nei confronti di tutti gli utenti autorizzati, nel pieno rispetto dei livelli qualitativi e quantitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel bando e nei suoi allegati.

Art. 2 - Fruitori del servizio

L'accesso ai servizi è aperto a tutti i minori residenti nel Comune di Borore, indipendentemente dall'etnia, dall'estrazione socio-economica, dal sesso, religione, lingua, disabilità o da qualsiasi altra caratteristica del bambino e della bambina, dei suoi genitori o dei suoi tutori legali.

Art. 3 - Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente

Il sistema di accreditamento garantisce al cittadino utente il diritto di partecipare alla formulazione del proprio progetto educativo e gli riconosce il diritto di scegliere direttamente il fornitore del servizio fra coloro che sono iscritti nell'Albo e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento.

Al fine di agevolare la scelta consapevole del proprio fornitore sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, l'assistente sociale mette a disposizione dell'utente e/o del suo familiare di riferimento, anche solo per la visione:

1. l'elenco dei soggetti accreditati inseriti nell'Albo;
2. la Carta dei servizi di ciascun fornitore.

Art. 4 - Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi

Per accedere ai servizi socio-educativi e ricreativi è necessario compilare l'apposito modulo di iscrizione e presentare l'ISEE.

Il Servizio Sociale valuterà la richiesta e provvederà, tenuto conto del valore ISEE, all'assegnazione del voucher sociale che verrà rilasciato alla famiglia del minore insieme alla documentazione di cui all'Art. 3, necessaria per poter scegliere l'ente erogatore di fiducia al quale verrà inviata copia del voucher stesso.

Nel caso di domande in esubero rispetto alla disponibilità di risorse finanziarie dell'Amministrazione, si procederà comunque alla rilevazione del bisogno e ad inserire la richiesta in apposita lista d'attesa.

Art. 5 - Orario di espletamento del servizio

Il servizio deve essere garantito per tutta la durata dell'accREDITAMENTO nei giorni dal lunedì al sabato, escluse le festività infrasettimanali.

Per attività e manifestazioni particolari, es. soggiorni vacanze, verrà richiesta l'estensione del servizio anche alle domeniche e alle festività infrasettimanali.

Art. 6 - Buono servizio/Voucher sociale

Il voucher viene assegnato al minore/famiglia con le modalità indicate nel precedente art. 4.

Il voucher, redatto in triplice copia, viene sottoscritto dal Responsabile del Servizio: una copia dello stesso verrà trattenuta dall'Ufficio Servizi Sociali, una verrà consegnata al beneficiario e l'altra al fornitore "accreditato" prescelto.

Ogni cambiamento del programma educativo produce variazioni al contenuto del "voucher" anche per quanto attiene la parte economica. Pertanto ogni volta che si modificano gli interventi verrà prodotto un nuovo "voucher sociale" che sostituisce il precedente.

Il voucher sociale si compone di due parti:

1. nella prima parte vengono indicati analiticamente gli interventi autorizzati.
2. nella seconda parte viene precisata la quota di costo che resta a carico del cittadino e la quota a carico del Comune di residenza.

Il voucher sociale, in particolare, deve indicare:

- I dati anagrafici del minore e le generalità del familiare o di altra persona di riferimento;
- La descrizione sintetica dell'intervento per il quale viene concesso il voucher;
- La durata temporale del voucher;
- La durata temporale degli interventi con una clausola espressa che riconosce alla famiglia del minore la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza, con preavviso al servizio sociale di almeno sette giorni.

Il Servizio sociale comunale determina la percentuale e il corrispettivo viene versato dall'interessato alla ditta scelta secondo le modalità stabilite nel "contratto di fornitura".

Art. 7 - Determinazione delle quote di compartecipazione

Le quote di contribuzione per il buono servizio concesso vengono calcolate sulla base dei seguenti intervalli di ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente).

FASCIA	CALCOLO PERCENTUALE VALORE VOUCHER			
	Da	A	% Importo voucher	% Importo utenza
I	€ 0,00	€ 3.500,00	80%	20%
II	€ 3.501,00	€ 7.000,00	70%	30%
III	€ 7.001,00	10.500,00	60%	40%
IV	€ 10.401,00	14.000,00	50%	50%
V	€ 14.001,00	17.500,00	40%	60%
VI	€ 17.500,00	21.000,00	30%	70%
VII	€ 21.001,00	€ 24.500,00	20%	80%
VIII	€ 24.501,00	€ 28.000,00	10%	90%
IX	Oltre € 28.001,00		0%	100%

Art. 8 - Durata e cause di cessazione del Buono servizio

Il voucher è strettamente connesso alla durata dell'intervento scaduto il quale potrà essere rimesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli.

Ogni cambiamento della situazione che richiede la modifica degli interventi autorizzati comporta l'emissione di un nuovo Buono servizio che sostituisce il precedente.

E' data facoltà al cittadino-utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente

giustificati, di chiedere la modifica del fornitore prescelto prima della scadenza indicata nel Buono servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'Ufficio Servizi Sociali e al fornitore, senza penalità o ristori di sorta. In questo caso si provvederà all'emissione di un nuovo buono a favore del nuovo fornitore che coprirà la parte di intervento non ancora fruita.

Qualora la richiesta di variazione del fornitore da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Buono servizio, sarà cura dell'assistente sociale verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di interruzione del Buono servizio.

Il cittadino-utente può altresì rinunciare in qualsiasi momento al Buono servizio emesso prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'Ufficio Servizi Sociali e al fornitore, senza penalità o ristori di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Piano Individualizzato e l'impossibilità di ricorrere nell'anno in corso a nuove attivazioni del servizio, salvo i casi che saranno oggetto di valutazione da parte assistente sociale.

In caso di necessità di interruzione del servizio per cause di forza maggiore dovrà esserne data tempestiva comunicazione all'Ufficio Servizi Sociali.

Art. 9 - Registrazione delle prestazioni rese

Il fornitore dovrà dotarsi di una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nel quale dovranno essere indicate la data, le prestazioni erogate previste nel piano di intervento, l'ora di inizio e fine intervento.

Il servizio sociale del Comune si riserva la facoltà di richiedere, ogni qualvolta lo ritenga utile e/o necessario, la suddetta documentazione.

Art. 10 - Modalità di pagamento dei Voucher Sociali

Il corrispettivo relativo al Voucher verrà liquidato, dietro presentazione di attestazione del servizio effettivamente fruito rilasciata dal fornitore, direttamente al beneficiario dell'intervento o a un suo delegato, che provvederà a saldare direttamente quanto dovuto alla Ditta.

Art. 11 - Obblighi del fornitore nei confronti del cittadino utente

Il fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Voucher Sociale secondo i tempi, le modalità e i costi in esso previsti e nel rispetto delle condizioni indicate nel Bando e nei suoi allegati.

In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, l'Amministrazione ha facoltà di procedere all'applicazione delle penalità riportate all'art. 12.

Il fornitore accreditato:

- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo l'intervento richiesto;
- si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei tempi, delle modalità e dei costi previsti nel Voucher Sociale;
- si impegna a comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento e al servizio sociale del Comune interessato, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato;
- si impegna a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di 30 giorni, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore;
- il fornitore inoltre deve garantire la figura di un coordinatore deputato a svolgere le seguenti funzioni:
 - cura il coordinamento degli operatori impegnati nel servizio;
 - partecipa agli incontri organizzati dai Comuni per la verifica sull'andamento degli interventi autorizzati;
 - stabilisce rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio, finalizzati alla integrazione dei servizi accreditati con gli altri servizi già attivi a favore degli utenti assistiti e alla implementazione degli interventi in un'ottica di lavoro di rete.

Il fornitore deve applicare per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti e soci lavoratori, tutte le leggi vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, i regolamenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, nonché integrativi provinciali/aziendali vigenti e successivi rinnovi. In particolare si impegna al rispetto dei salari minimi contrattuali, al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, alla previsione di idonee coperture assicurative, assumendone a proprio carico gli oneri relativi.

Deve inoltre garantire l'attivazione delle procedure di primo soccorso in caso di necessità.

Fra i compiti del fornitore accreditato vi è la predisposizione della Carta dei Servizi che dovrà mettere a disposizione dell'utenza, anche solo per la visione, presso la sede del Servizio Sociale, con la finalità di facilitare l'utente nella scelta consapevole del proprio fornitore.

Il fornitore dovrà illustrare inoltre le procedure e gli strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi; lo stesso si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 giorni e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni pervenute.

Il fornitore dovrà illustrare le procedure e gli strumenti adottati per la soddisfazione dei cittadini evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento, si impegna inoltre a effettuare, a cadenza trimestrale, una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari. I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi ogni anno ai Servizi Sociali dei Comuni interessati.

Art. 12 - Inadempienze e penalità

In caso di inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni o degli impegni previsti dall'accreditamento e segnalato dall'utente saranno applicate le seguenti penali:

1. di tipo economico, afferenti agli inadempimenti di tipo gestionale;
2. di demerito, afferenti al sistema di accreditamento.

Le penali sono così determinate:

- a) mancato intervento non giustificato da impedimenti posti dall'utenza: penalità da € 100,00 a € 500,00 e da 1 a 5 punti a seconda del grado di rilevanza dell'intervento mancato;
- b) mancata comunicazione dell'interruzione del servizio: penalità punti 2;
- c) mancata comunicazione delle modifiche del monte ore del P.A.I. non autorizzate: penalità punti 3;
- d) mancato invio della copia del contratto stipulato con l'utente: penalità punti 2;
- e) mancata comunicazione dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: penalità punti 3;
- f) mancata comunicazione dei percorsi formativi attuati a favore del personale: penalità punti 3;
- g) mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta: penalità punti 3;
- h) mancata elaborazione del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, loro trasmissione all'ambito presso cui la ditta è accreditata e restituzione dei risultati ai soggetti interessati: penalità punti 3;
- i) mancata partecipazione a gruppi di lavoro con il Servizio Sociale del Comune: penalità punti 0,2 per ogni assenza immotivata.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza verso cui il soggetto accreditato avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione., In caso di mancata presentazione o di controdeduzioni valutate non esaustive, l' Ufficio, su indicazione della Commissione di cui all'art. 8 dell'allegato A, procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Al raggiungimento di 30 punti di penalità, la Ditta sarà esclusa dal sistema di accreditamento secondo le modalità previste dall'art. 12 dell'Allegato A.

Art. 13 - Vigilanza e controllo

L'Ufficio Servizi Sociali e la Commissione garantiscono il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai fornitori accreditati. In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti accreditati mantengano il possesso dei requisiti previsti agli artt. 2 e 3 del Bando e di tutti gli impegni ed oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute negli allegati.

Le verifiche, che si esercitano anche presso le sedi dove gli interventi vengono effettuati, valutano il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del Piano assistenziale individualizzato; esse sono svolte anche attraverso l'esame della documentazione che i fornitori accreditati sono tenuti a produrre, ai servizi sociali di riferimento.

Le valutazioni conseguenti al controllo, vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standard quantitativi predeterminati in relazione ai servizi da erogare.

La valutazione e il controllo riguardano i processi ed i risultati, quindi attraversano tutte le fasi dell'intervento sociale.

Borore, 18 Giugno 2020

Il Responsabile del Settore Sociale
f.to a.s. Roberto Pisanu