

DISPENSA N. 13

Lezione del 27 novembre 2012

POLITICHE SOCIALI E ANALISI DEI SOGGETTI ISTITUZIONALI DEL “TERZO SETTORE”

Rete interistituzionale

Il contributo della L 328/2000

**Identificazione analitica dei vari soggetti, alla luce del concetto di
“cultura organizzativa**

**Messa a tema, in particolare, dei due sottosistemi delle cooperative
sociali e del volontariato**

**Le modalità di relazione fra campo pubblico e campo privato, con
particolare riferimento ad appalti ed accreditamenti**

**Il ruolo delle “Carte dei servizi sociali” per le procedure
amministrative e per la valutazione dei servizi**

Questa Dispensa integra ed aggiorna:

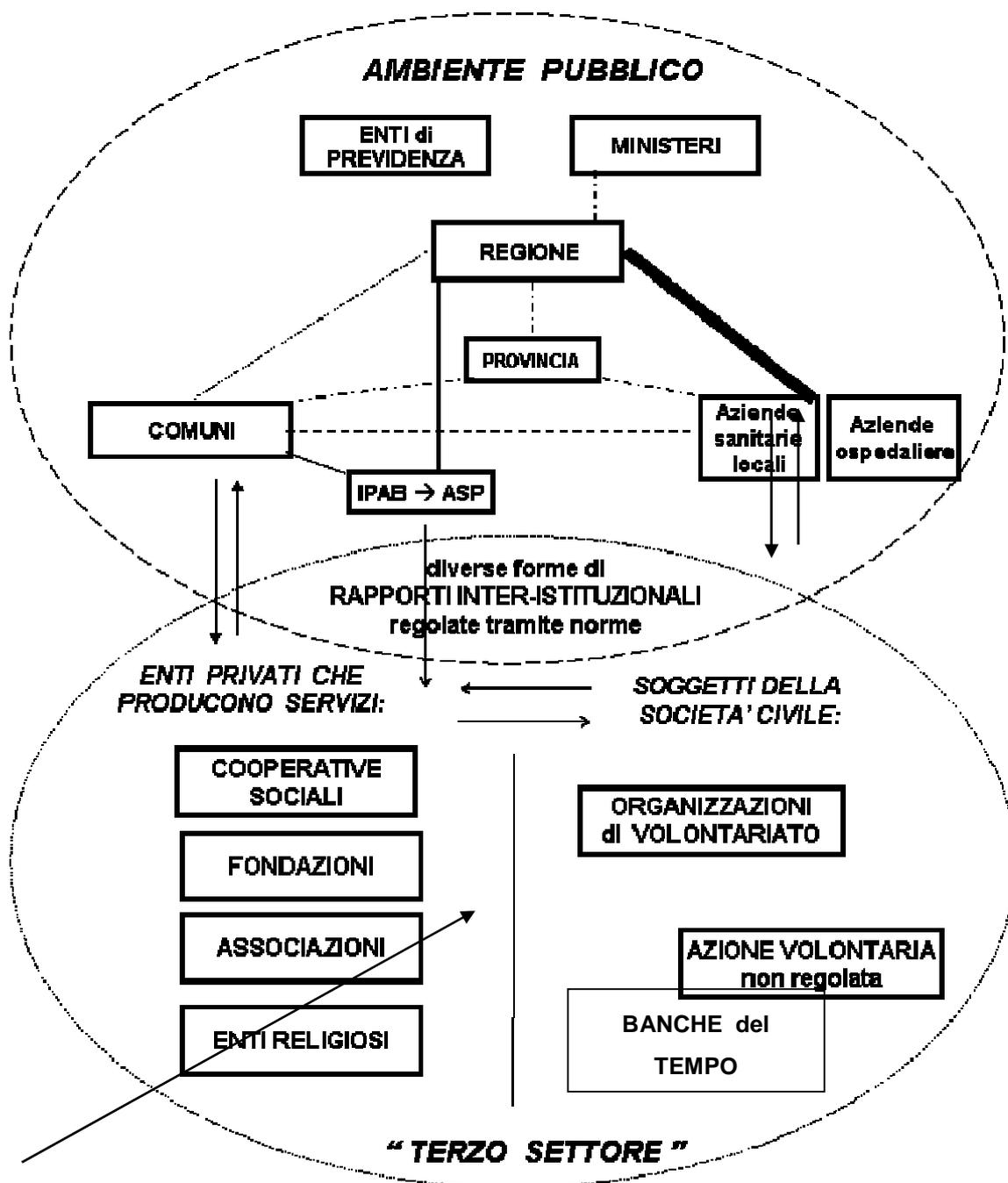
Il capitolo 4 del libro: Paolo Ferrario, **POLITICA DEI
SERVIZI SOCIALI**, Carocci Faber

e in particolare questi punti della monografia:

4.8. Il Terzo sistema

4.9. Cooperative sociali, volontariato e banche del
tempo

(pagg. 132-150)



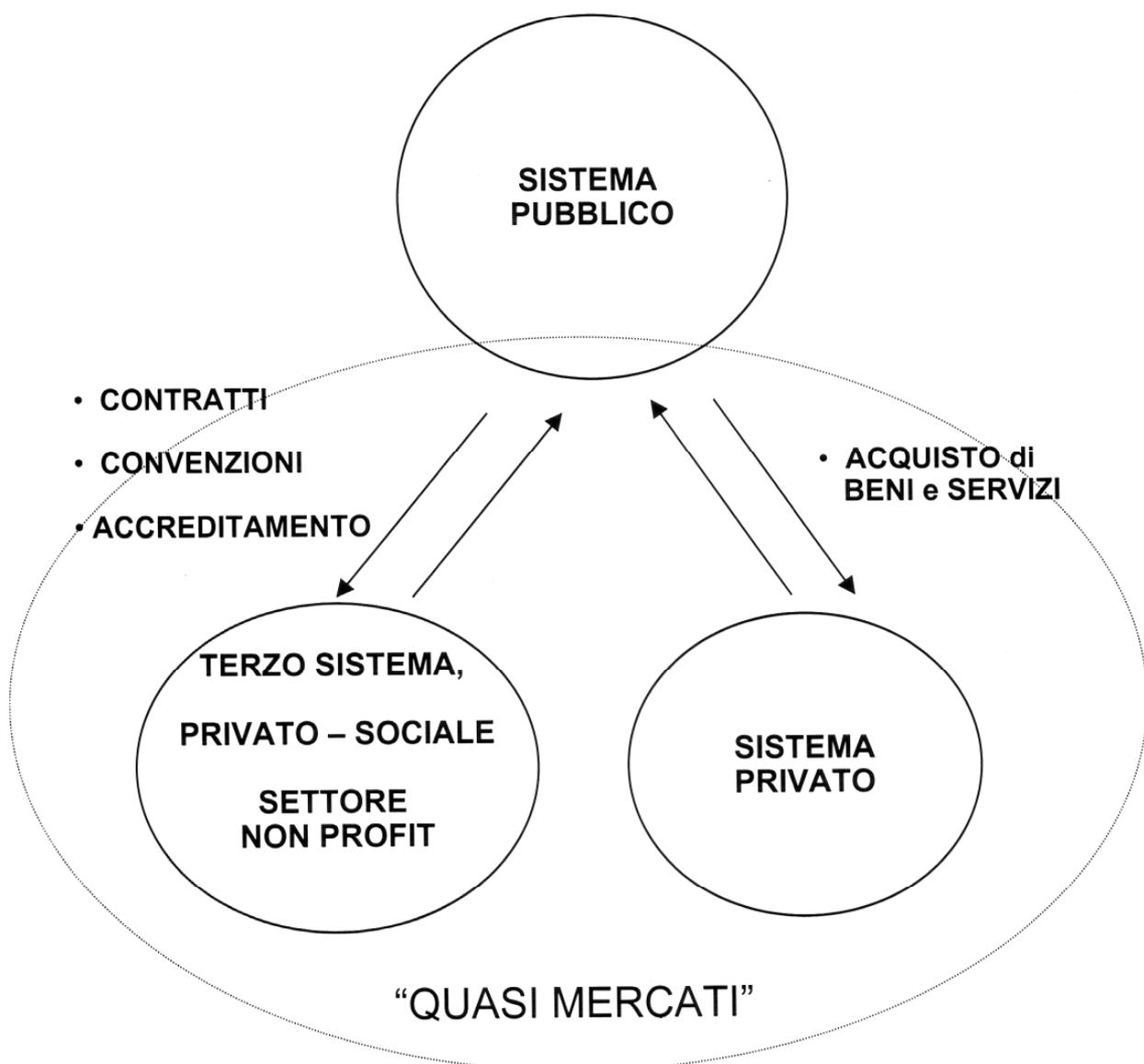
**Politiche dei soggetti
di “Terzo Settore”**

Legge 328/2000
SOGGETTI PUBBLICI
SOGGETTI DEL TERZO SETTORE IMPRENDITORIALE
SOGGETTI DEL VOLONTARIATO



**In realtà le relazioni inter-istituzionali
sono più complesse e non riconducibili
alla sola relazione fra “pubblico” e “terzo settore”**

***ECONOMIA PUBBLICA e
SISTEMA DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI***



“TERZO SETTORE”

**COMPLESSO DI ISTITUZIONI CHE,
PONENDOSI ALL’INTERNO DEL SISTEMA ECONOMICO,
SI COLLOCANO TRA LO STATO E IL LIBERO MERCATO
CON UN RUOLO E UNA FUNZIONE SOCIALE
PRECISI E SPECIFICI.**

**IN PARTICOLARE SI TRATTA DI ENTI PRIVATI
VOLTI ALLA PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI
DESTINATI ALLA SOCIETA’ CIVILE
IN TUTTE LE FORME**

**da Dizionario di economia civile,
a cura di Luigino Bruni e Stefano Zamagni
Citta Nuova, 2009, p. 765**

Soggetti del "TERZO SETTORE" periodizzazione dagli anni '90

| Periodi | Eventi istituzionali |
|---------------|--|
| • 1991 | • COOPERATIVE SOCIALI (L. 381/1991) • ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO (L. 266/1991) |
| • 1992 | • nuove norme sulle SOCIETA' COOPERATIVE (L. 59/1992) |
| • 1997 | • PICCOLE SOCIETA' COOPERATIVE (L. 266/1997) • qualifica fiscale delle ONLUS Organizzazioni non lucrative di utilità sociale (L. 460/1997) |
| • 2000 | • inclusione e valorizzazione nella RIFORMA DEI SERVIZI SOCIALI (L. 328/2000) |
| • 2001 | • regole figura del SOCIO LAVORATORE (L. 142/2001) |
| • 2006 | • definizione della IMPRESA SOCIALE (dlgs 155/2006) |

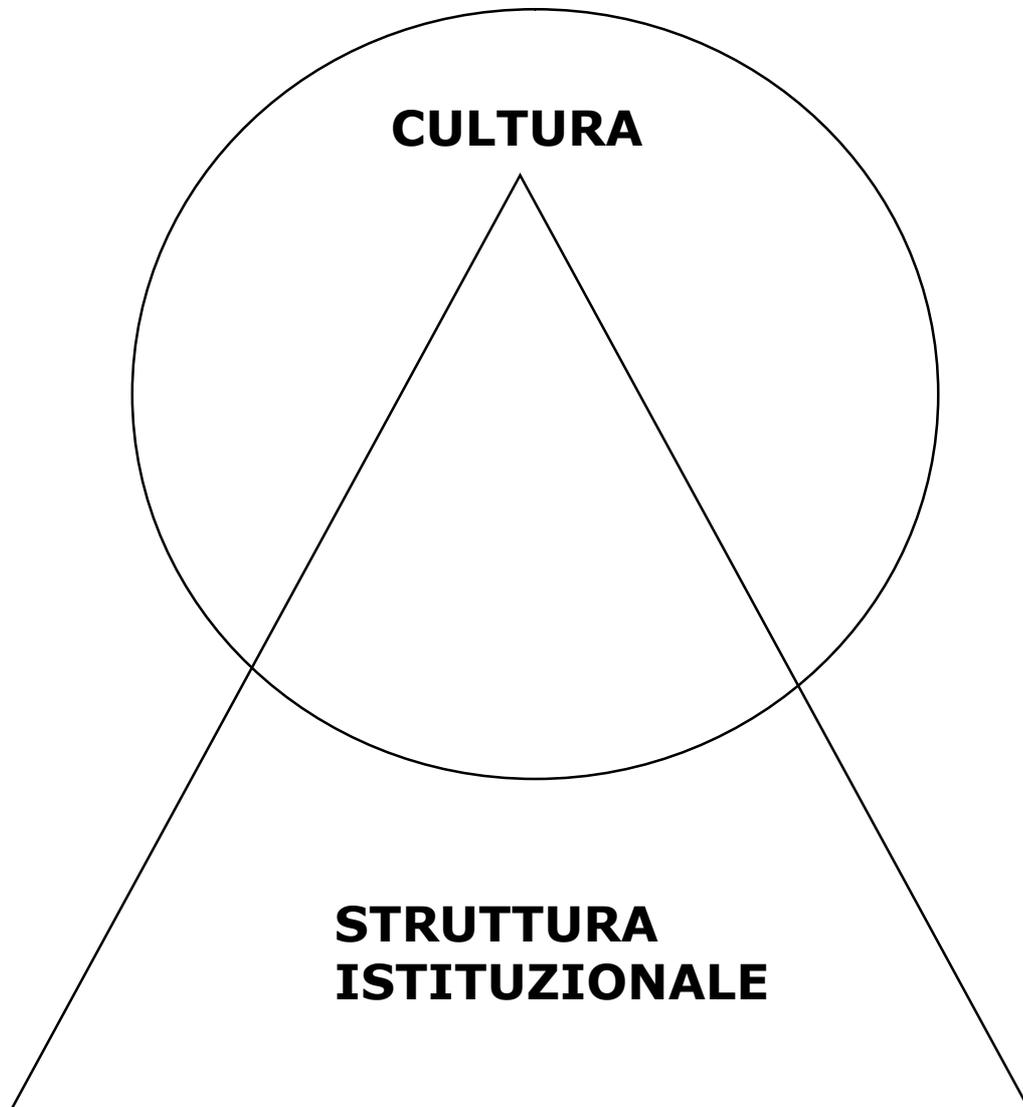
Occorre **distinguere** **all'interno** dei soggetti del cosiddetto **"TERZO SETTORE"**

- **SOGGETTI IMPRENDITORIALI CHE GESTISCONO ATTIVITA' (anche complesse)**

- **SOGGETTI DELLA SOCIETA' CIVILE A VOCAZIONE VOLONTARIA**

- **ENTI DI TIPO ASSOCIATIVO che valorizzano la volontà degli associati**

- **ENTI CHE SI FONDANO SU UN PATRIMONIO**



COOPERATIVE SOCIALI

Dal latino “co” e “operari”, nel senso di operare insieme

**IMPRESE COOPERATIVE CHE
PRODUCONO SERVIZI SOCIOSANITARI
ED EDUCATIVI
O CHE COINVOLGONO “SOGGETTI
SVANTAGGIATI” NELLE LORO ATTIVITA’**

Legge n. 381/1991

IMPRESA SOCIALE

ORGANIZZAZIONI PRIVATE CHE
ESERCITANO IN VIA STABILE E
PRINCIPALE UN'ATTIVITA' ECONOMICA
ORGANIZZATA AL FINE DELLA
PRODUZIONE E DELLO SCAMBIO DI
BENI E SERVIZI DI UTILITA' SOCIALE
DIRETTA A REALIZZARE FINALITA' DI
INTERESSE GENERALE

Fonti giuridiche: Dlgs 155/2006

Sitografia

<http://www.impresasociale.net/>

<http://www.irisnetwork.it/>

ASSOCIAZIONI

ORGANIZZAZIONI COLLETTIVE PRIVATE
CHE PERSEGUONO UNO SCOPO COMUNE
(IDEALITA', VALORI, ...)
DIVERSO DALL'ESERCIZIO DI UNA
ATTIVITA' ECONOMICA

Si dividono in:
ASSOCIAZIONI RICONOSCIUTE (hanno
autonomia patrimoniale) e in

ASSOCIAZIONI NON RICONOSCIUTE

Fonti giuridiche:
Cost. art. 18-20, 39, 49;
Codice civile art. 12; 14-24

Per il diritto civile italiano l'elemento
soggettivo, cioè l'insieme di persone, è
quello essenziale e fondativo
mentre quello patrimoniale è secondario

FONDAZIONI

ENTE DI DIRITTO PRIVATO,
COSTITUITO DA UNO O PIU' FONDATORI
E IN POSSESSO DI UN PATRIMONIO DA
DESTINARE A PRECISI SCOPI:
RELIGIOSI, CULTURALI, EDUCATIVI,
SOCIALI, SCIENTIFICI

Fonti giuridiche: Codice Civile artt. 14- 35

Sitografia:

www.fondazioni.it

www.nphitalia.org

fra le fondazioni che interessano il mondo culturale dei servizi occorre segnalare le

FONDAZIONI BANCARIE

ENTI PRIVATI CHE HANNO RIORGANIZZATO LE ATTIVITA' DELLE CASSE DI RISPARMIO E DEGLI ISTITUTI DI CREDITO, DISTINGUENDO DUE SOGGETTI:

- LE FONDAZIONI
- LE BANCHE

Fonti giuridiche: Legge 218/1990; Dlgs 153/1999

Sitografia:

www.fondazionecariplo.it

www.fondazionecarisal.it

FONDAZIONI DI PARTECIPAZIONE

NON HANNO UNA SPECIFICA LEGISLAZIONE, MA
MIRANO A UNIRE LA CULTURA DELLE FONDAZIONI
E QUELLA DELLE ASSOCIAZIONI.

L'ORGANIZZAZIONE E' COSTITUITA DA
FONDATORI PROMOTORI, CHE PARTECIPANO
DESTINANDO UNA QUOTA PATRIMONIALE
E DA FONDATORI PARTECIPANTI CHE ENTRANO IN
UN SECONDO MOMENTO, SULLA BASE DELLE
MODALITA' STABILITE DALLO STATUTO

Sitografia:

<http://www.popolis.it/>

ENTI RELIGIOSI

ENTI CHE HANNO ORIGINE DALLE
STRUTTURE E DALL'ORDINAMENTO DELLA
CHIESA CATTOLICA

E POSSONO AGIRE, A DETERMINATE
CONDIZIONI, NEL QUADRO
DELL'ORDINAMENTO DELLO STATO

Fonte giuridica: Legge 222/1985, art. 1

Enti religiosi: "enti costituiti o approvati
dall'autorità ecclesiastica, aventi sede in
Italia, i quali abbiano fine di religione o di
culto"

VOLONTARIATO

Le attività di volontariato sono quelle
“prestate in modo personale e gratuito”
“tramite l’organizzazione di cui il
volontariato fa parte”
“senza fini di lucro anche indiretto ed
esclusivamente per fini di solidarietà”

Fonte giuridica: Legge 266/1991

Sitografia:

<http://www.volontariato.com/>

<http://www.volontariato.org/>

BANCHE DEL TEMPO

Associazione fra persone il cui l'obiettivo è di scambiare fra loro beni, servizi e saperi.

Nella “banca del tempo” ogni socio mette a disposizione il suo tempo, le sue capacità, le sue competenze, affinché chi ne è in ricerca possa chiederli.

In cambio verrà offerto parte del proprio tempo ad un altro socio della banca del tempo.

Tutto questo richiede reciproca informazione e una organizzazione anche minima che riesca mettere in rete le persone.

La cultura che tiene insieme queste persone è il principio di “reciprocità”

Sitografia

<http://www.associazionenazionalebdt.it/>

<http://www.banchetempo.milano.it/newsite/>

<http://www.banchetempo.tn.it/>

ONLUS

Nozione di “assenza di fine di lucro”

Enti i cui statuti od atti costitutivi prevedono ...

“il divieto di distribuire, anche in modo indiretto, utili e avanzi di gestione

nonché fondi, riserve o capitale durante la vita della organizzazione

...

Obbligo di impiegare gli utili o gli avanzi di gestione per la realizzazione

delle attività istituzionali e di quelle a essa direttamente connesse

D.Lgs. 4 dicembre 1997 n. 460, art. 10

ONLUS

Organizzazioni

Non

Lucrative di

Utilità

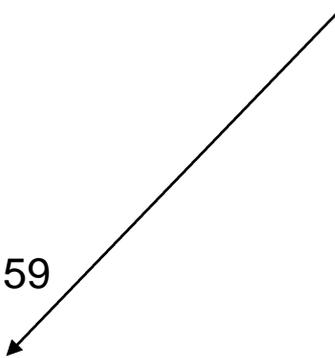
Sociale

“Le ONLUS non sono nuovi soggetti fiscali
che si aggiungono a quelli già noti,
ma sono un “contenitore” fiscale a cui possono aderire
i vari e diversi soggetti giuridici operanti nel campo della cultura,
dello sport
e della solidarietà sociale
adeguando i propri statuti secondo le regole fissate dalla legge”

In: Adriano Propersi, Giovanna Rossi

Gli enti non profit, Il Sole 24 Ore 1998, p. 159

D.Lgs. 4 dicembre 1997 n. 460



COOPERATIVE SOCIALI E ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO le differenze

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| Scopo | Perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale | Conseguire finalità di carattere sociale, civile, culturale "individuate" da stato, regioni, enti locali |
| Oggetto | <ul style="list-style-type: none"> • Gestione di servizi socio-sanitari ed educativi • svolgimento di attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate | Attività prestata per il conseguimento degli "individuati" fini sociali, civili, culturali |
| Soci ordinari | <ul style="list-style-type: none"> • quelli previsti dalle normative sulle cooperative | Gli aderenti sono volontari |
| Soci volontari | <ul style="list-style-type: none"> • presenza facoltativa regolata dagli statuti • apporto complementare • prestazioni gratuite • possono essere corrisposti rimborsi | <ul style="list-style-type: none"> • Le prestazioni personali, volontarie e gratuite devono essere prevalenti • l'utilizzo di lavoratori dipendenti e autonomi deve essere limitato e finalizzato al funzionamento e/o a qualificare e specializzare le attività |
| Normative regionali | <ul style="list-style-type: none"> • albi | <ul style="list-style-type: none"> • albi |
| Agevolazioni fiscali | <ul style="list-style-type: none"> • iva al 4% per le prestazioni socio-sanitarie ed educative rese | <ul style="list-style-type: none"> • agevolazioni Iva |

COOPERATIVE

ISTITUTO CON IL QUALE PIU' INDIVIDUI SI ASSOCIANO AL FINE DI OTTENERE DALLA GESTIONE IN COMUNE DI UN'ATTIVITA' ECONOMICA BENI DI CONSUMO, OCCASIONI DI LAVORO, SERVIZI A CONDIZIONI MIGLIORI DA QUELLE OFFERTE DAL MERCATO

“LA REPUBBLICA RICONOSCE LA FUNZIONE SOCIALE DELLA COOPERAZIONE A CARATTERE DI MUTUALITA' E SENZA FINI DI SPECULAZIONE PRIVATA. LA LEGGE NE PROMUOVE E FAVORISCE L'INCREMENTO CON I MEZZI PIU' IDONEI E NE ASSICURA ,CON GLI OPPORTUNI CONTROLLI, IL CARATTERE E LE FINALITA'” (COST. ART. 45)

- **IMPRESA** AVVIATA E GESTITA DAI LAVORATORI

- **GRUPPO** DI PERSONE CHE SI AGGREGA PER RAGGIUNGERE UN **FINE**

- **PRINCIPI** DELLA COOPERAZION:
 - **CULTURA** CENTRATA SUL **GRUPPO**
 - **POTERE DECISIONALE** AI **SOCI**
 - **UTILI ECONOMICI:**
DEVONO FAVORIRE LO SVILUPPO DELLA COOPERATIVA
LE PERDITE VANNO COPERTE CON IL PATRIMONIO DISPONIBILE

- **TIPOLOGIE** PER SETTORI DI ATTIVITA':
 - **COOPERATIVE EDILIZIE**
 - **COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO**
 - **COOPERATIVE DELLA PESCA**
 - **COOPERATIVE DI TRASPORTO**
 - **COOPERATIVE DI CONSUMO**
 - **COOPERATIVE AGRICOLE**
 - **COOPERATIVE MISTE**
 - **MUTUE COOPERATIVE**
 - **COOPERATIVE SOCIALI**

- **COOPERATIVE EDILIZIE** : rispondono alle esigenze di soddisfare un bisogno abitativo delle persone, realizzando complessi edilizi che vengono poi assegnati ai soci in proprietà se la cooperativa è a "proprietà divisa" o in diritto di godimento se la cooperativa è a "proprietà indivisa".
- **COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO** : Si costituiscono per permettere ai soci di usufruire di condizioni di lavoro migliori sia in termini qualitativi che economici, rispetto a quelli disponibili sul mercato del lavoro. Queste cooperative svolgono la propria attività sia nella produzione diretta dei beni che nella fornitura dei servizi.
- **COOPERATIVE DELLA PESCA** : Sono costituite da soci pescatori e svolgono un'attività con un impegno diretto dei soci o un'attività di servizio ai propri associati, quali l'acquisto di materiale di consumo o di beni durevoli, o la commercializzazione dei prodotti ittici, o la loro trasformazione.
- **COOPERATIVE DI CONSUMO** : Si costituiscono con lo scopo di assicurare ai soci-consumatori la fornitura di beni, sia di consumo che durevoli a prezzi più contenuti di quelli correnti di mercato. Per raggiungere tale scopo realizzano punti vendita ai quali possono accedere i soci, e, previo rilascio dell'apposita licenza di vendita, anche i non soci.
- **COOPERATIVE AGRICOLE** : Sono costituite da coltivatori e svolgono sia attività diretta di conduzione agricola, sia attività di commercializzazione e trasformazione dei prodotti agricoli conferiti dai soci
- **COOPERATIVE SOCIALI** : Sono cooperative regolamentate dalla legge 381 del 1981 ed hanno come scopo quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione umana dei cittadini.
- Si distinguono in due tipologie:
 1. quelle che gestiscono servizi socio-sanitari ed educativi
 2. quelle che svolgono attività diverse (agricole, industriali, commerciali o di servizi) finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

QUATTRO “RADICI” DELLA COOPERAZIONE SOCIALE

- **LA “COOPERAZIONE DI SOLIDARIETA’ SOCIALE”, CHE HA LA SUA MATRICE NEL VOLONTARIATO CATTOLICO**
- **LA “COOPERAZIONE INTEGRATA”, COLLEGATA ALLE ESPERIENZE DI DEISTITUZIONALIZZAZIONE PSICHIATRICA**
- **LA “COOPERAZIONE DI LAVORO NEI SERVIZI SOCIALI”, STIMOLATA DAGLI ENTI LOCALI**
- **LE COOPERATIVE PROMOSSE DALLE ASSOCIAZIONI DI GENITORI ATTIVE SOPRATTUTTO NEL SETTORE DELL’HANDICAP**

COOPERATIVE SOCIALI **(Legge 381/1991)**

PUNTI CHIAVE:

- **OBIETTIVI (art 1/c.1; 3)**

- **TIPOLOGIA:**
 - **GESTIONE DI SERVIZI SOCIO-SANITARI ED EDUCATIVI (art. 1/a)**
 - **GESTIONE DI ATTIVITA' PRODUTTIVE (art 1/b)**
 - **CONSORZI (art. 8)**

- **RISORSE UMANE NELLE COOPERATIVE DI LAVORO**
 - **SOCI ORDINARI**
 - **SOCI VOLONTARI (art.2)**
 - **PERSONE SVANTAGGIATE (art. 4)**

- **SGRAVI FISCALI (art. 4/3; 7)**

- **RAPPORTI INTER - ISTITUZIONALI (art. 5)**
 - **REGIONI (art. 9)**
 - **RICONOSCIMENTO (art. 9)**
 - **ALBO (art. 9)**

COOPERATIVE SOCIALI:

**IMPRESE CHE VENGONO COSTITUITE PER ASSICURARE
LA PROMOZIONE E L'INTEGRAZIONE DI CITTADINI
IN PARTICOLARE DIFFICOLTA'
PER PROBLEMI PSICO-FISICI
o PER DIFFICOLTA' DI INSERIMENTO NELLA VITA PRODUTTIVA**

TIPOLOGIA DELLE COOPERATIVE SOCIALI

| | TIPO DI PRODOTTO | PERSONALE |
|---|--|---|
| TIPO A | SERVIZI SOCIO-SANITARI ED EDUCATIVI | OPERATORI PROFESSIONALIZZATI |
| TIPO B | ATTIVITA' AGRICOLE, INDUSTRIALI, COMMERCIALI, DI SERVIZI FINALIZZATE ALL' INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE SVANTAGGIATE | - SOCI LAVORATORI ORDINARI - SOCI VOLONTARI - SOCI LAVORATORI "PERSONE SVANTAGGIATE |
| CONSORZI fra COOPERATIVE | SOSTEGNO ORGANIZZATIVO FORMAZIONE SUPPORTO STRATEGICO | |

Come si costituisce una cooperativa

La cooperativa è una società (cioè un'impresa formata da più persone).

Art. 2511: Le imprese che hanno scopo mutualistico possono costituirsi come società cooperativa a responsabilità illimitata o limitata.

La società cooperativa deve costituirsi per atto pubblico, stipulato da un notaio, e **l'atto costitutivo** deve riportare le seguenti indicazioni (art. 2518 cod. civ.):

- 1) cognome, nome, luogo e data di nascita, domicilio e cittadinanza dei soci;
- 2) denominazione e sede della società, nonché eventuali sedi secondarie;
- 3) oggetto sociale;
- 4) se la società è a responsabilità illimitata o limitata;
- 5) la quota di capitale sociale sottoscritta da ciascun socio, i versamenti eseguiti e, se il capitale è ripartito in azioni, il valore nominale di queste. Il **capitale sociale** varia in funzione del numero dei soci e può essere conferito in denaro, mediante la sottoscrizione di quote di partecipazione o di azioni, oppure mediante il conferimento di beni in natura o crediti.
- 6) il valore dei crediti e dei beni conferiti in natura;
- 7) le condizioni per l'ammissione, per l'eventuale recesso e per l'esclusione dei soci;
- 8) le norme secondo cui debbono essere ripartiti gli utili;
- 9) il numero degli amministratori, i loro poteri e chi tra essi ha la rappresentanza sociale, nonché il numero dei componenti il collegio sindacale;
- 10) la durata della società

Per procedere alla costituzione legale di una società cooperativa è necessario un numero minimo di nove soci. Nel caso in cui, successivamente alla costituzione, tale numero diminuisce, esso deve essere reintegrato nel termine massimo di un anno.

Possono essere soci anche le persone giuridiche (società, associazioni, fondazioni).

COOPERATIVE SOCIALI: COSTITUZIONE

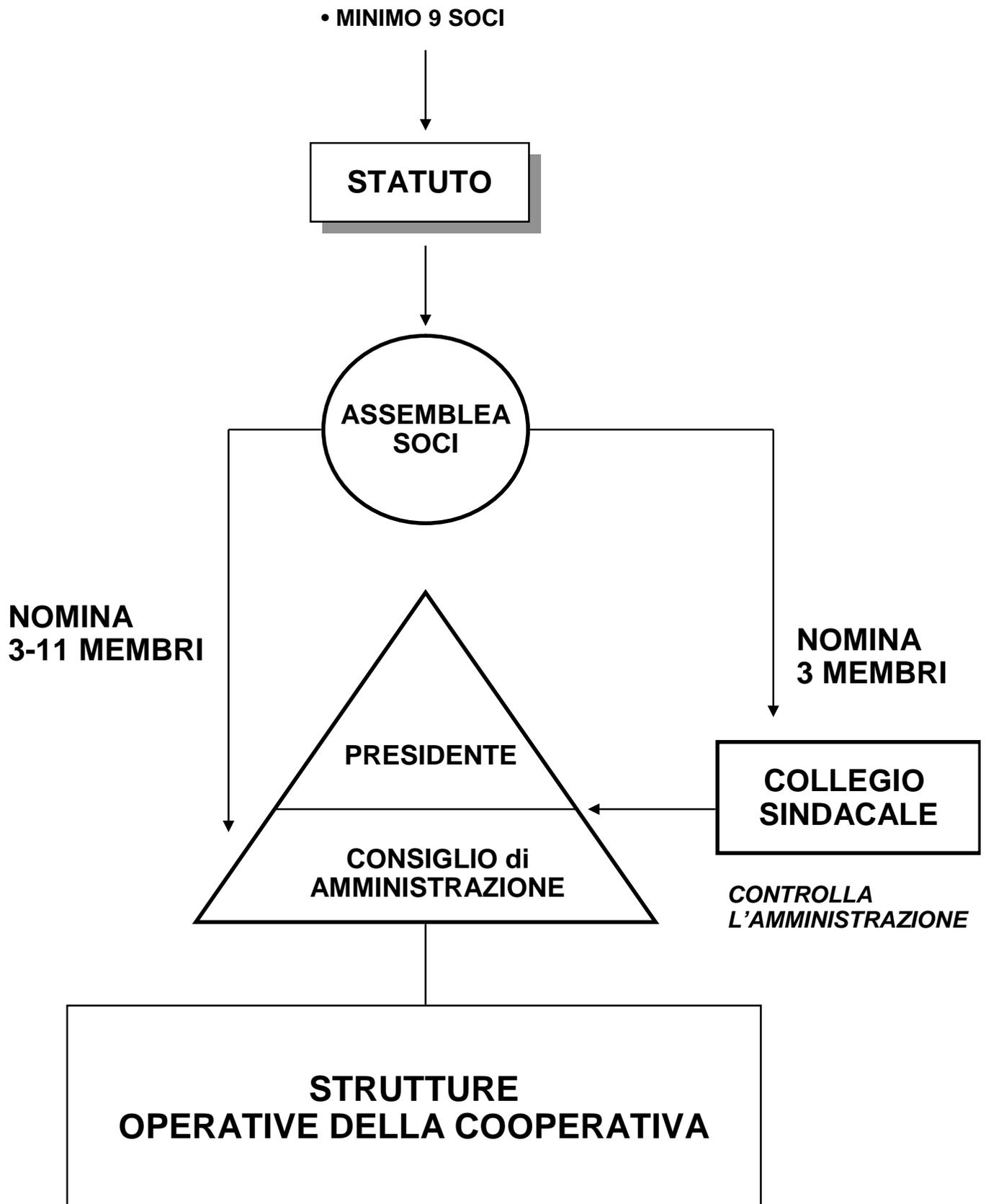
La costituzione delle cooperative sociali avviene per atto pubblico, cioè con l'intervento di un notaio. L'atto costitutivo e lo statuto devono indicare:

- **DATI ANAGRAFICI DEI SOCI**
- **DENOMINAZIONE SOCIALE E SEDE DELLA SOCIETA' COOPERATIVA**
- **SCOPO e OGGETTO SOCIALE: IN PARTICOLARE IL SETTORE OPERATIVO (COOP. TIPO A o TIPO B). Deve essere indicato che la cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità**
- **COMPOSIZIONE DEL CAPITALE SOCIALE e QUOTE DI CAPITALE SOTTOSCRITTE DA CIASCUN SOCIO**
- **CONDIZIONI PER L'AMMISSIONE DEI SOCI**
- **CONDIZIONI PER IL RECESSO o ESCLUSIONE DEI SOCI**
- **FORME DI CONVOCAZIONE DELL'ASSEMBLEA DEI SOCI**
- **COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**
- **NUMERO DEI COMPONENTI DEL COLLEGIO SINDACALE**
- **NORME PER IL RIPARTO DEGLI UTILI**

COOPERATIVE SOCIALI: ADEMPIMENTI



COOPERATIVE: ASSETTO ISTITUZIONALE



COOPERATIVE SOCIALI: GLI ATTORI DELL'IMPRESA

- **BASE SOCIALE:**
 - SOCI LAVORATORI ORDINARI
 - SOCI LAVORATORI SVANTAGGIATI
 - SOCI FRUITORI
 - SOCI SOVVENTORI

- **LAVORATORI:**
 - SOCI LAVORATORI ORDINARI
 - SOCI LAVORATORI SVANTAGGIATI
 - LAVORATORI ORDINARI NON SOCI
 - LAVORATORI SVANTAGGIATI NON SOCI
 - SOCI COLLABORATORI

- **VOLONTARI:**
 - SOCI
 - NON SOCI

- **OBIETTORI DI COSCIENZA**

FINALITA' DEI CONSORZI DI COOPERATIVE SOCIALI

- **STIMOLARE LA COLLABORAZIONE TRA LE COOPERATIVE**
- **FORNIRE SERVIZI DI SUPPORTO E DI CONSULENZA TECNICO-AMMINISTRATIVA**
- **GESTIRE ATTIVITA' DI FORMAZIONE E DI ADDESTRAMENTO**
- **ATTUARE, DIRETTAMENTE O TRAMITE LE COOPERATIVE SOCIE, INIZIATIVE DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEI CITTADINI E DEGLI ENTI PUBBLICI**
- **COORDINARE I RAPPORTI CON GLI ENTI PUBBLICI**
- **PROMUOVERE E FAVORIRE IL SORGERE DI NUOVE INIZIATIVE**
- **FAVORIRE LO SVILUPPO E LA PRODUTTIVITA' SOCIALE**

COOPERATIVE SOCIALI: PERSONE SVANTAGGIATE

- **INVALIDI FISICI, PSICHICI E SENSORIALI**
- **EX DEGENTI DI ISTITUTI PSICHIATRICI**
- **SOGGETTI IN TRATTAMENTO PSICHIATRICO**
- **TOSSICODIPENDENTI**
- **ALCOLISTI**
- **MINORI IN ETA' LAVORATIVA IN SITUAZIONI
DI DIFFICOLTA' FAMILIARE**
- **CONDANNATI AMMESSI A MISURE ALTERNATIVE
ALLA DETENZIONE**

LAVORATORI SVANTAGGIATI NELLE COOPERATIVE SOCIALI

**“Le persone svantaggiate ... devono costituire almeno il 30 %
dei lavoratori della cooperativa”**

(art. 4 Legge 381/1991)

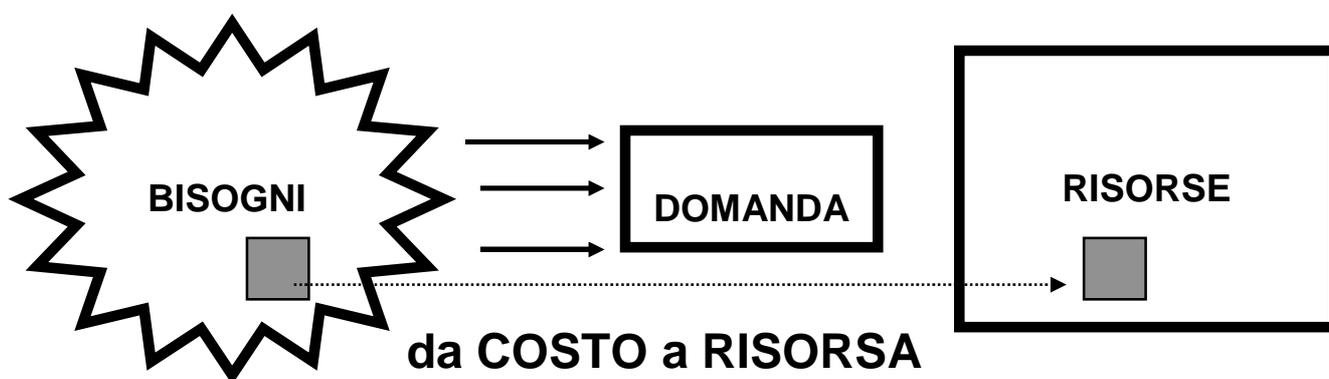
**il calcolo percentuale va fatto rispetto al numero dei lavoratori
Normodotati**

(Circolare Inps n. 188, 17 giugno 1994)

LAVORATORI della COOPERATIVA SOCIALE DI LAVORO (tipo A)



RUOLO DELLE COOPERATIVE SOCIALI schema b



Le cooperative ordinarie hanno un minimo di 9 soci. Tuttavia, la vigente legislazione di settore, con l'art. 21 della legge 7.8.1997, n. 266 (legge Bersani), ha introdotto una forma semplificata di società cooperativa caratterizzata da requisiti minimi:

la piccola società cooperativa

Cooperativa dalle grandi potenzialità, in quanto destinata a conciliare le esigenze di piccoli gruppi che intendano costituire la più piccola società mutualistica prevista dal nostro ordinamento.

Composizione da un minimo di 3 ad un massimo di 8 soci, tutte persone fisiche.

Denominazione sociale recante l'indicazione di "**Piccola società cooperativa**".

Amministrazione che può essere affidata all'Assemblea il cui presidente avrà in tal caso le funzioni di rappresentante legale, criterio che garantisce al massimo il coinvolgimento dei soci.

Collegio sindacale facoltativo richiamando le norme in tema di SRL di cui agli Art. 2488 e segg. C.C.. Vale a dire che, a parte l'ipotesi in cui sia lo stesso Statuto a prevederlo, il Collegio Sindacale sarà obbligatorio laddove la P. S.C. raggiunga limiti capitale sociale stabiliti per legge

ASSOCIAZIONE VOLONTARIA

una definizione

**UN GRUPPO ORGANIZZATO DI PERSONE CHE
SI FORMA PER FAVORIRE INTERESSI COMUNI,
I CUI SOCI SONO VOLONTARI
NEL SENSO CHE L'ADESIONE NON E' OBBLIGATORIA,
E CHE ESISTE INDIPENDENTEMENTE DALLO STATO**

(D.L. Sills, in F. Mattioli, Introduzione alla sociologia dei gruppi, Seam, Roma 1998, p. 292)

MOLTI VOLONTARIATI

- **GRUPPI ORIENTATI ALL' AZIONE VOLONTARIA E GRATUITA A FINI SOLIDALI**
- **GRUPPI CHE INTERVENGONO SU
AMBIENTE
CULTURA
TEMPO LIBERO**
- **GRUPPI INFORMALI**
- **GRUPPI CON STRUTTURE ORGANIZZATIVA FORMALIZZATA**

inoltre l' azione volontaria e gratuita non è esclusiva dei mondi del volontariato:

- **PARTITI**
- **SINDACATI**
- **ASSOCIAZIONI DI TUTELA**
- **ASSOCIAZIONI PER I DIRITTI**

VOLONTARIATO **(Legge 266/1991)**

- **RICONOSCIMENTO SOCIALE DEL VOLONTARIATO (art. 1)**

- **ATTIVITA' DI VOLONTARIATO (art. 1, 2):**

- **REQUISITI ORGANIZZATIVI (art. 3):**

- **FINANZIAMENTI**
 - **ASSICURAZIONI (art. 4)**
 - **RISORSE ECONOMICHE (art. 5)**
 - **AGEVOLAZIONI FISCALI (art. 8)**

- **RAPPORTI VOLONTARIATO - PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI:**
 - **REGIONI (art. 10, 15)**
 - **REGISTRI (art. 6)**
 - **CONVENZIONI (art. 7)**
 - **CONTROLLI (art.6; 11)**
 - **OSSERVATORIO NAZIONALE (art. 12; 14)**
 - **CENTRI SERVIZI (art. 15)**

- **CONDIZIONE DEI VOLONTARI**
 - **TEMPI DI VITA E VOLONTARIATO (art. 17)**
 - **INCOMPATIBILITA' (art. 2)**

Legge 266/1991 ***DEFINIZIONE DI VOLONTARIATO***

“ QUELLA PRESTATO IN MODO PERSONALE, SPONTANEO E GRATUITO, TRAMITE L’ORGANIZZAZIONE DI CUI IL VOLONTARIATO FA PARTE, SENZA FINI DI LUCRO ANCHE INDIRETTO ED ESCLUSIVAMENTE PER FINI DI SOLIDARIETA’ (art. 2 Legge 266/1991)

- **CARATTERE ORGANIZZATO DELL’ATTIVITA’ DI VOLONTARIATO**

**QUINDI NON E’ REGOLAMENTATO L’AGIRE
VOLONTARIO E ALTRUISTICO DEI CITTADINI**

- **ASSENZA DI FINI DI LUCRO**
 - **ASSENZA DI REDISTRIBUZIONE DEGLI UTILI**
 - **ASSENZA DI RAPPORTO DI LAVORO**

- **FINE SOLIDARISTICO DELL’ATTIVITA’**

Legge 266/1991

REQUISITI DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

**“ E’ CONSIDERATO ORGANIZZAZIONE DI VOLONTARIATO OGNI ORGANISMO LIBERAMENTE COSTITUITO ... CHE SI AVVALGA IN MODO DETERMINANTE E PREVALENTE DELLE PRESTAZIONI PERSONALI, VOLONTARIE E GRATUITE DEI PROPRI ADERENTI”
(art. 3 Legge 266/1991)**

- **ELEMENTI NECESSARI DELLO STATUTO**
 - **ASSENZA DI FINI DI LUCRO**

 - **DEMOCRATICITA’ DELLA STRUTTURA**

 - **ELETTIVITA’ E GRATUITA’ DELLE CARICHE ASSOCIATIVE**

 - **GRATUITA’ DELLE PRESTAZIONI FORNITE DAGLI ADERENTI**

 - **CRITERI DI AMMISSIONE E DI ESCLUSIONE**

 - **OBBLIGHI E DIRITTI DEGLI ADERENTI**

 - **OBBLIGO DI FORMAZIONE DEL BILANCIO E MODALITA’ DI APPROVAZIONE**

Legge 266/1991 FINANZIAMENTO

- ***FONTI DI FINANZIAMENTO PER IL RAGGIUNGIMENTO DEI FINI***
 - **CONTRIBUTI DEGLI ADERENTI**
 - **CONTRIBUTI DI PRIVATI**
 - **CONTRIBUTI PUBBLICI**
 - **CONTRIBUTI DI ORGANISMI INTERNAZIONALI**
 - **DONAZIONI E LASCITI TESTAMENTARI**
 - **RIMBORSI DERIVANTI DA CONVENZIONI**
 - **ENTRATE DERIVANTI DA ATTIVITA' COMMERCIALI E PRODUTTIVE MARGINALI**

- ***TASSAZIONE***
 - **ESENZIONI**
 - **DEDUZIONI**

Legge 266/1991 ***CONDIZIONE DEI VOLONTARI***

- **INCOMPATIBILITA' DELLA QUALITA' DI VOLONTARIO CON QUALSIASI FORMA DI LAVORO SUBORDINATO O AUTONOMO (art 2 /c3)**

- **OBBLIGO DI ASSICURAZIONE INFORTUNI E MALATTIA**

- **FLESSIBILITA' DI ORARIO DI LAVORO (art. 17)**

Legge 266/1991

RAPPORTI VOLONTARIATO - SETTORE PUBBLICO

- **ISCRIZIONE AI REGISTRI GENERALI DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO**
 - CONDIZIONE NECESSARIA PER ACCEDERE AI CONTRIBUTI PUBBLICI
 - STRUMENTO PER FARE IL CENSIMENTO DELLE ASSOCIAZIONI

- **CONVENZIONI**
 - CONTINUITA' DELLE ATTIVITA'
 - RISPETTO DEI DIRITTI E DIGNITA' DEGLI UTENTI
 - VERIFICA DELLE PRESTAZIONI E CONTROLLO DELLA QUALITA'

- **OSSERVATORIO NAZIONALE PER IL VOLONTARIATO**

- **CENTRI DI SERVIZIO PRESSO GLI ENTI LOCALI**
 - FUNZIONI DI SOSTEGNO E QUALIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'

REGIONE LOMBARDIA - VOLONTARIATO

Legge Regionale 22 /1993

- **ATTIVITA' DI VOLONTARIATO**
 - **DEFINIZIONE (art. 2)**
 - **ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO (art. 3)**
 - **FORMAZIONE (art. 6)**
 - **SVILUPPO ED IMMAGINE SOCIALE**
 - » **COMITATO (art. 10, 11)**
 - » **CONFERENZA REGIONALE (art. 13)**

- **REGISTRO REGIONALE DEL VOLONTARIATO**
 - **art. 4**

- **VOLONTARIATO E POLITICHE SOCIALI**
 - **art. 5**

- **RAPPORTI CON IL SETTORE PUBBLICO**
 - **SOSTEGNI FINANZIARI (art. 7, 12)**
 - **CONVENZIONI (art. 8)**
 - **VIGILANZA (art. 9)**

CENTRI SERVIZI PER IL VOLONTARIATO

- **GESTITI DIRETTAMENTE DALLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO**

- **OFFRONO:**
 - **STRUMENTI PER LA CRESCITA CULTURALE**
 - **FORMAZIONE**
 - **CONSULENZA**
 - **AIUTO ALLA PROGETTAZIONE**

ESTERNALIZZAZIONE

(ingl. Outsourcing)

**AFFIDAMENTO A SOGGETTI ESTERNI
DELLA ORGANIZZAZIONE DI SINGOLE FUNZIONI
O DI INTERI CICLI DI PRODUZIONE DI UNA ATTIVITA'.**

RISPONDE AD ESIGENZE DI:

- **CONTENIMENTO DEI COSTI**
- **USO PIU' RAZIONALE DELLE RISORSE**
- **FLESSIBILITA' ORGANIZZATIVA**

ALCUNE TIPOLOGIE:

- **ISTITUZIONE DI UNA STRUTTURA AUTONOMA E DISTINTA
DALL'ENTE, MA CHE RIMANE FORMALMENTE PUBBLICA
(AZIENDA, ISTITUZIONE, ENTE AUTONOMO**
- **ISTITUZIONE AUTONOMA, MA APERTA ALLA PARTECIPAZIONE
DI PARTNERS PRIVATI**
- **SOSTEGNO FINANZIARIO PER LO SVOLGIMENTO DA PARTE DI
UN SOGGETTO PRIVATO DI UNA ATTIVITA' O FUNZIONE DI
PUBBLICO INTERESSE**

“ESTERNALIZZAZIONE” definizione

TECNICA ORGANIZZATIVA IN BASE A CUI

UN OPERATORE ECONOMICO

(come la PUBBLICA AMMINISTRAZIONE)

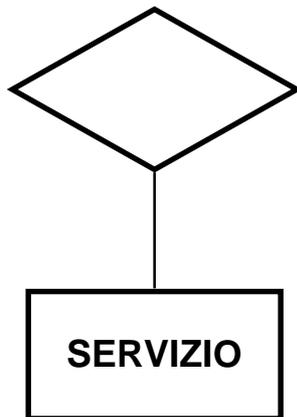
ACQUISTA ATTIVITA' PRODUTTIVE SUL MERCATO

(QUINDI ALL'ESTERNO)

INVECE DI USARE MEZZI PROPRI

ESTERNALIZZAZIONE della PRODUZIONE di SERVIZI

ENTE PUBBLICO



- TITOLARITA' GIURIDICA
- RESPONSABILITA' FINANZIARIA
- OBIETTIVI PUBBLICI

SOGGETTO ESTERNO



- RESPONSABILITA' GESTIONALE della OFFERTA dei SERVIZI CONTRATTATI

RELAZIONE
CONTRATTUALE

PROBLEMATICHE PER LA PRODUZIONE DEI SERVIZI DA DEFINIRE:

- **SOGGETTI** DELL'INTERVENTO
- **FINALITA' E METODI** DI INTERVENTO
- **OGGETTO** DELLA CONVENZIONE E **PRESTAZIONI**
- **DURATA, PROROGHE, RINNOVI**
- POSSIBILI **MODIFICHE**
- **AMMISSIONI E DIMISSIONI** DEGLI UTENTI
- **PROGETTI INDIVIDUALI**
- **RELAZIONI** PERIODICHE E FINALI
- **STANDARD DEL SERVIZIO:**
 - NUMERO E COMPETENZE PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI
 - RUOLO DEGLI OPERATORI VOLONTARI
 - AMBIENTI, CONDIZIONI SANITARIE, REGIMI ASSICURATIVI
- **COLLABORAZIONE** FRA OPERATORI PUBBLICI E OPERATORI PRIVATI
- FORME DI **PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA** AL CONTROLLO E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'
- **FINANZIAMENTO**
- **VERIFICA, VIGILANZA E CONTROLLO** SUI RISULTATI E SULE AZIONI DI SERVIZIO
- MODALITA' DI INTERVENTO SULLE **INADEMPIENZE**

APPALTO

definizione

UNA IMPRESA (O APPALTATORE)

ASSUME, CON PROPRIA ORGANIZZAZIONE

E A PROPRIO RISCHIO,

LA REALIZZAZIONE DI UN'OPERA

O DI UN SERVIZIO

SULLA BASE DI UN CORRISPETTIVO DI DENARO

PAGATO DAL COMMITTENTE (APPALTANTE)

APPALTI

APPALTO:

CONTRATTO CHE HA PER OGGETTO

- **LA COSTRUZIONE DI UN'OPERA**
- **LO SVOLGIMENTO DI UN SERVIZIO**

MODI PER SCEGLIERE IL CONTRAENTE NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI:

- **APPALTO CONCORSO**
 - **L'APPALTATORE PRESENTA UNA OFFERTA ECONOMICA E UN PROGETTO**
- **ASTA PUBBLICA**
 - **GARA CUI SONO AMMESSI COLORO CHE HANNO I REQUISITI PER PARTECIPARVI**
- **LICITAZIONE PRIVATA**
 - **GARA CHE AVVIENE TRA COLORO CHE LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE HA INVITATO A PARTECIPARE IN RAPPORTO AI REQUISITI DI IDONEITA' TECNICA FORNITI**
- **TRATTATIVA PRIVATA**
 - **TRATTATIVA DIRETTA TRA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E PRIVATI SENZA ALCUNA GARA. E' MOLTO DISCREZIONALE: NON OFFRE GARANZIE DI IMPARZIALITA'**

APPALTI DI SERVIZI: FASI

**BASSA
REGOLAZIONE
Anni '80**

- SVILUPPO RETE USL
- PRIMI PROCESSI DI RAFFORZAMENTO DI RUOLO DEI COMUNI

**REGOLAZIONE
NON SPECIFICA**

- CULTURA AMMINISTRATIVA DEGLI APPALTI D'OPERA

**MIGLIORAMENTO
DEGLI STRUMENTI**

- ESPERIENZE OPERATIVE
- SVILUPPO DI PROFESSIONALITA'

**REGOLAZIONE
SPECIFICA**

- RIFORMA DEI SERVIZI SOCIALI
- ATTO DI INDIRIZZO E COORDINAMENTO SULL'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI ALLA PERSONA

APPALTI: PROCEDURE

- **STUDIO DI FATTIBILITA'**
- **PROGETTO**
- **DELIBERA A CONTRATTARE**
- **BANDO DI GARA**
- **RICHIESTA DI INVITO**
- **PRE-SELEZIONE**
- **LETTERA DI INVITO**
- **VALUTAZIONE DELL'OFFERTA**
- **AGGIUDICAZIONE**
- **STIPULAZIONE DEL CONTRATTO**
- **ESECUZIONE**

FORME DI GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI



UNA REGOLA IMPORTANTE

Legge 328/2000 Art. 4. Selezione dei soggetti del terzo settore

1. I comuni, ai fini della preselezione dei soggetti presso cui

acquistare o ai quali affidare l'erogazione di servizi di cui ai successivi articoli 5 e 6,

fermo restando quanto stabilito dall'art. 11 della legge n. 328 del 2000, valutano i seguenti

elementi: a) la **formazione, la qualificazione e l'esperienza**

professionale degli operatori coinvolti; b)

l'esperienza maturata nei settori e nei servizi di

riferimento;

2. I comuni procedono all'aggiudicazione dei servizi di cui al

comma 1 sulla base **dell'offerta economicamente piu' vantaggiosa,**

tenendo conto in particolare dei seguenti elementi qualitativi: a) le modalita' adottate per

il contenimento del turn over degli operatori; b) gli strumenti di qualificazione

organizzativa del lavoro; c) la conoscenza degli specifici problemi sociali del territorio e

delle risorse sociali della comunita'; d)

il rispetto dei trattamenti economici previsti dalla contrattazione collettiva e delle

norme in materia di previdenza e assistenza.

3. I comuni, ai fini delle aggiudicazioni di cui al comma 2, **non**

devono procedere all'affidamento dei servizi con il metodo

del massimo ribasso.

ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIALI: LE REGOLE

- **I servizi e le strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a gestione pubblica o dei soggetti di cui all'articolo 1, comma 5, sono autorizzati dai comuni**

- **L'autorizzazione è rilasciata in conformità ai requisiti stabiliti dalla legge regionale, che recepisce e integra, in relazione alle esigenze locali, i requisiti minimi nazionali**

- **i comuni provvedono a concedere autorizzazioni provvisorie, prevedendo l'adeguamento ai requisiti regionali e nazionali nel termine stabilito da ciascuna regione**

- **I comuni provvedono all'accreditamento e corrispondono ai soggetti accreditati tariffe per le prestazioni erogate nell'ambito della programmazione regionale e locale**

Legge n. 328/2000, art. 11

Definizione generale:

L' ACCREDITAMENTO è

UN PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO

ATTRAVERSO IL QUALE L'ENTE PUBBLICO

CONSENTE AD UN SOGGETTO PRIVATO

IN POSSESSO DI REQUISITI PREDETERMINATI

DI ENTRARE A FAR PARTE

DELLA PROPRIA RETE

DI FORNITORI DI UN SERVIZIO

Dal punto di vista operativo

L' ACCREDITAMENTO consiste
nella verifica del possesso delle
strutture pubbliche e private
di requisiti professionali ed
organizzativi relativamente a:

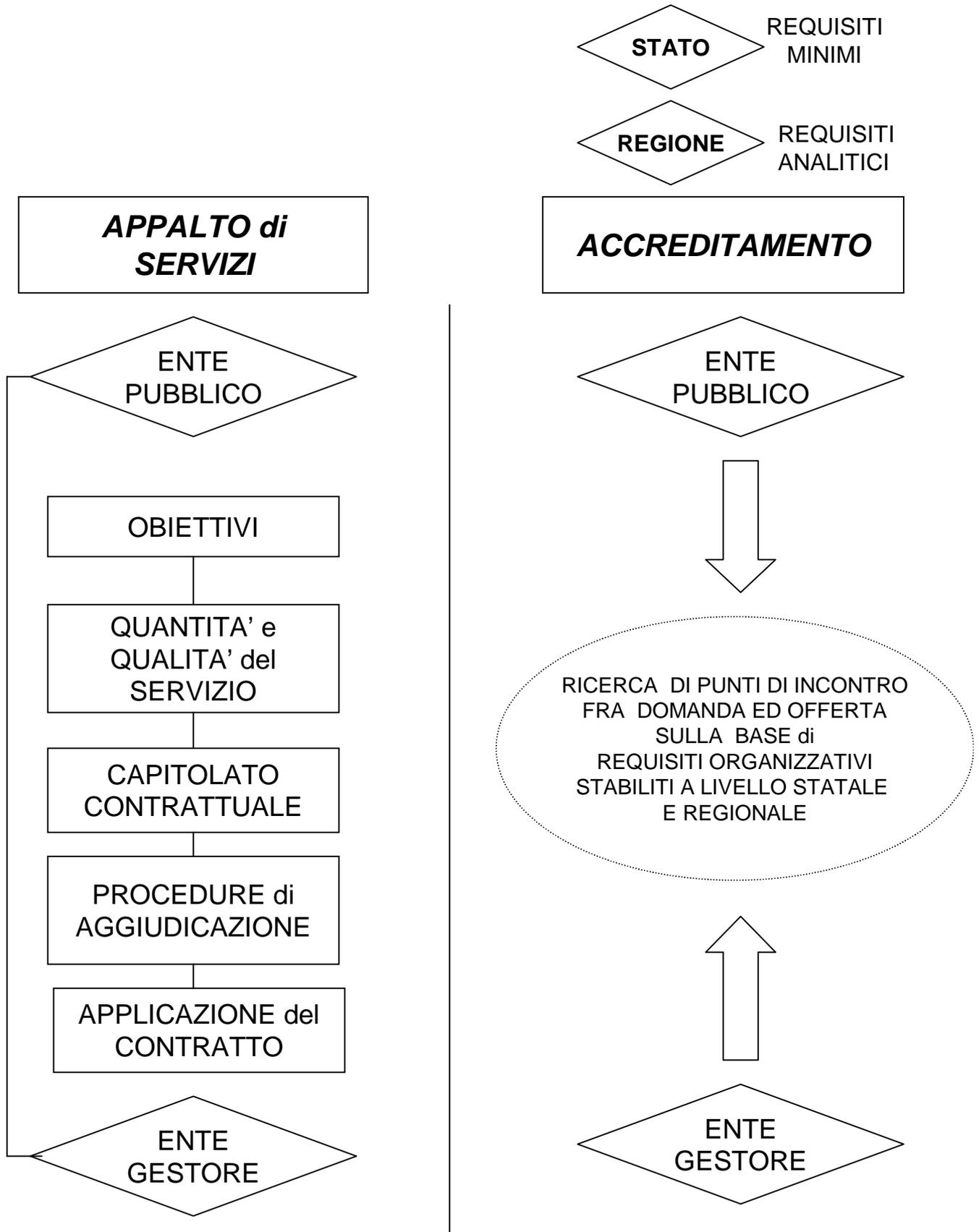
- **STRUTTURA**
- **PROCESSI DI ASSISTENZA**
- **RISULTATI DI SERVIZIO**

L' OFFERTA tramite ACCREDITAMENTO SOCIALE

avviene sulla base di:

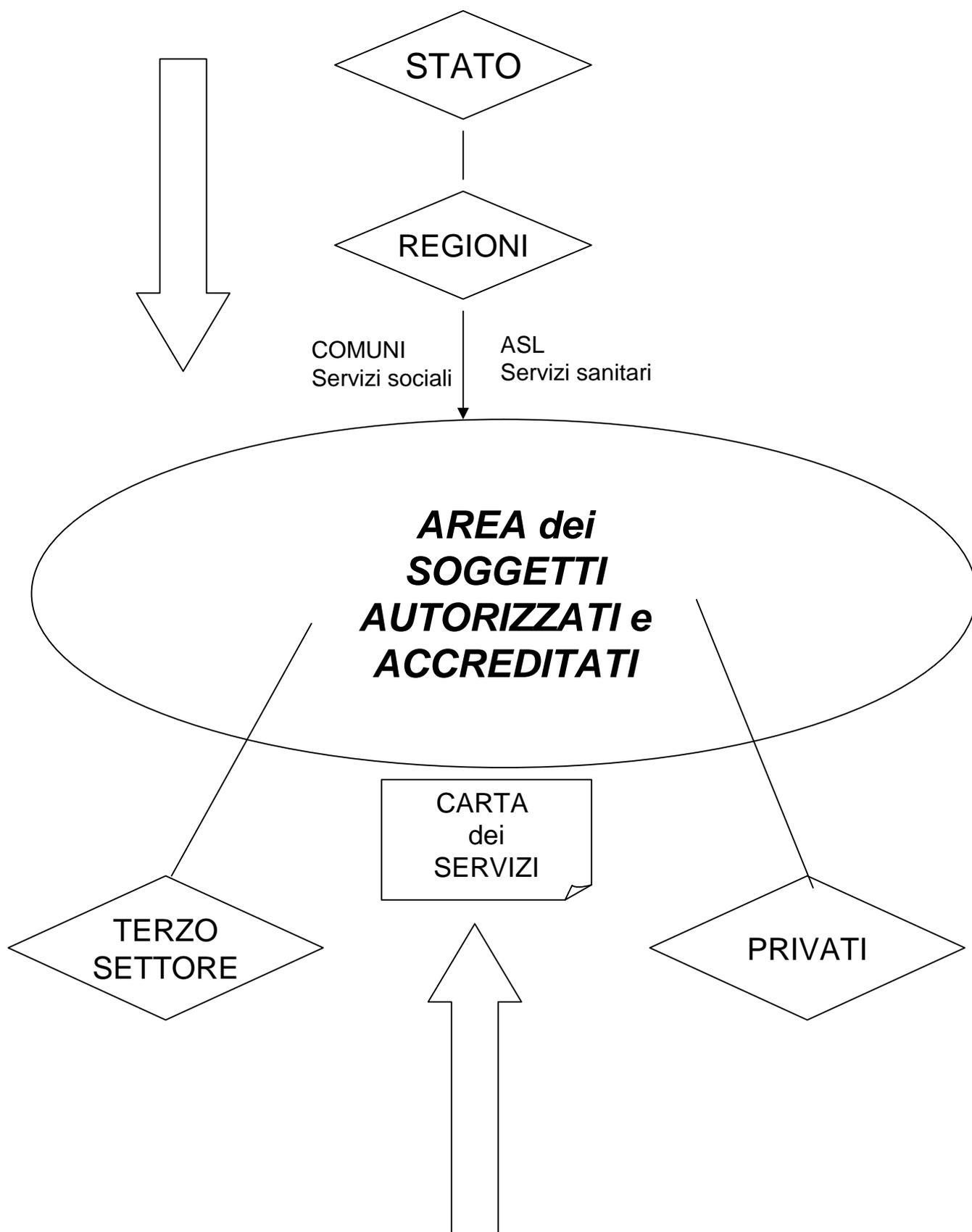
- preliminare **autorizzazione**
- definizione di **requisiti** organizzativi e professionali di **accreditamento**
- **tariffe** riconosciute agli enti erogatori

STRUMENTI PER LA GESTIONE: LE DIFFERENZE FRA APPALTO E ACCREDITAMENTO



- **L'autorizzazione** al funzionamento è il provvedimento amministrativo che consente ad una unità di offerta di avviare legalmente la gestione ed erogare interventi e prestazioni a favore di cittadini
- **L'accreditamento** è il provvedimento amministrativo che consente ad una unità di offerta autorizzata al funzionamento di erogare interventi e prestazioni a favore di cittadini con un livello di qualità definito dall' Ente accreditante
- Il **contratto** è l'atto che impegna l'ente accreditante e la struttura accreditata, in ordine alle modalità di erogazione e pagamento delle prestazioni/interventi resi ai cittadini

ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE PUNTO DI INCONTRO FRA DUE FORZE



TIPI DI ACCREDITAMENTO



ACCREDITAMENTO SANITARIO *il processo delle “ 3A ”*

L'accreditamento istituzionale è un processo tecnico ed amministrativo attraverso il quale le strutture autorizzate, pubbliche o private, ed i professionisti che ne facciano richiesta, acquisiscono lo status di soggetto idoneo ad erogare prestazioni sanitarie per conto del Servizio sanitario nazionale

OBIETTIVI:

- RENDERE OMOGENEI I REQUISITI MINIMI
- ASSICURARE DETERMINATI STANDARD di OFFERTA
- FAVORIRE la LIBERA SCELTA dei CITTADINI
- REGOLARE la CRESCITA dei SOGGETTI EROGATORI

- **A**UTORIZZAZIONE:
possesso di requisiti minimi
- **A**CCREDITAMENTO:
presuppone l'autorizzazione e il possesso di ulteriori requisiti e l'accettazione di un sistema tariffario
- **A**CCORDI CONTRATTUALI:
delimitazione quali – quantitativa delle prestazioni compatibili con i livelli assistenziali programmati e con le risorse disponibili

ATTUAZIONE DELLA LEGGE 328/2000

Saggi di studio e approfondimento in tema di appalti e accreditamento

Paolo Ferrario,

**I servizi socio-sanitari e le politiche amministrative
dell'accreditamento, ”,**

in Appunti sulle politiche sociali n. 5, 2002,

a cura del Gruppo Solidarietà di Moie di Maiolati (Ancona)

(per informazioni: www.comune.jesi.an.it/grusol)

Paolo Ferrario,

**"Dalla Legge 328/00 a oggi: gestione dei servizi sociali e contratti di
appalto; gestione dei servizi sociali e accreditamento sociale"** (secondo
saggio),

in Prospettive sociali e sanitarie n. 6 2002, pag. 1-5

Un monitoraggio continuo sull'attuazione della Legge 328/2000
è contenuto sul sito www.segnalo.it, a questo indirizzo:
<http://www.segnalo.it/LEG-STA/328/INDEX-L328.htm>

LA CARTA DEI SERVIZI

Che cosa è ?

E' un patto-contratto che l'Ente stabilisce con i propri utenti attraverso un documento pubblico, sul quale sono descritti i servizi offerti e gli standard di qualità e quantità con cui si impegna a fornirli.

In modo più analitico è:

**DOCUMENTO DI TRASPARENZA
RIVOLTO AI CITTADINI / UTENTI
DA UN ENTE PUBBLICO o PRIVATO
CON IL QUALE ESSO:**

- ESPLICITA I SUOI ORIENTAMENTI**

- DICHIARA QUALI SONO LE PRESTAZIONI CHE SI
IMPEGNA AD EROGARE**

- COME INTENDE OPERARE IN CASO DI MANCATO
RISPETTO DELLE PRESTAZIONI PROMESSE**

**TALE DOCUMENTO HA NOTEVOLI IMPLICAZIONI
SULLE ORGANIZZAZIONI,
IN QUANTO ORIENTA IL FORNITORE A METTERE AL
CENTRO LE ESIGENZE DELL'
UTENTE/OSPITE/CLIENTE**

Per una analisi sull'argomento, rimando a:

LE POLITICHE SOCIALI PER LO SVILUPPO DELLA QUALITA'

In **Paolo Ferrario, Marisa Bianchi, Luciana Quaia, La qualità nei servizi socio-sanitari, Carocci Faber 2002** (vai a <http://www.segnalo.it/Paolo/cartaser.htm>)

Pagg. 13-83

Indice

Le politiche sociali per lo sviluppo della qualità di Paolo Ferrario

Capitolo 1:

L'orientamento alla qualità nella legislazione

- 1.1 Servizi socio-sanitari: il ciclo riformistico degli anni '90
- 1.2 Il nuovo ordinamento dei comuni
- 1.3 Il nuovo ordinamento delle Aziende sanitarie locali
- 1.4 La riforma dei servizi sociali
- 1.5 Riforme amministrative e valutazione della qualità
- 1.6 Le politiche della comunicazione pubblica

Capitolo 2:

Politiche legislative per le Carte dei servizi

- 2.1 Fasi di sviluppo
- 2.2 Le regole quadro
- 2.3 Le regole di settore
- 2.4 Aspetti di metodo nella produzione delle Carte dei servizi
- 2.5 Processi di comunicazione e di pensiero nella produzione delle Carte

Capitolo 3:

Culture organizzative sulla qualità dei servizi socio-sanitari

- 3.1 La qualità del servizio
- 3.2 Amministrazione dei servizi, esternalizzazione e accreditamento
- 3.3 Il contributo teorico-pratico di Richard Normann
- 3.4 I gruppi di progettazione: il contributo di Henry Mintzberg

CARTA DEI SERVIZI

**DOCUMENTAZIONE SCRITTA, ORIENTATA ALLA
COMUNICAZIONE ESTERNA E RIVOLTA AL
CITTADINO / UTENTE, CON CUI L'ENTE**

- **ESPLICITA LE SUE FINALITA'**
- **DICHIARA LE PRESTAZIONI CHE SI IMPEGNA AD
EROGARE**
- **DICHIARA COME INTENDE OPERARE IN CASO DI
MANCATO RISPETTO DELLE PRESTAZIONI PROMESSE**

**SUA IMPLICAZIONE ORGANIZZATIVA:
ORIENTA IL FORNITORE A METTERE AL CENTRO
LE ESIGENZE DEL CLIENTE**

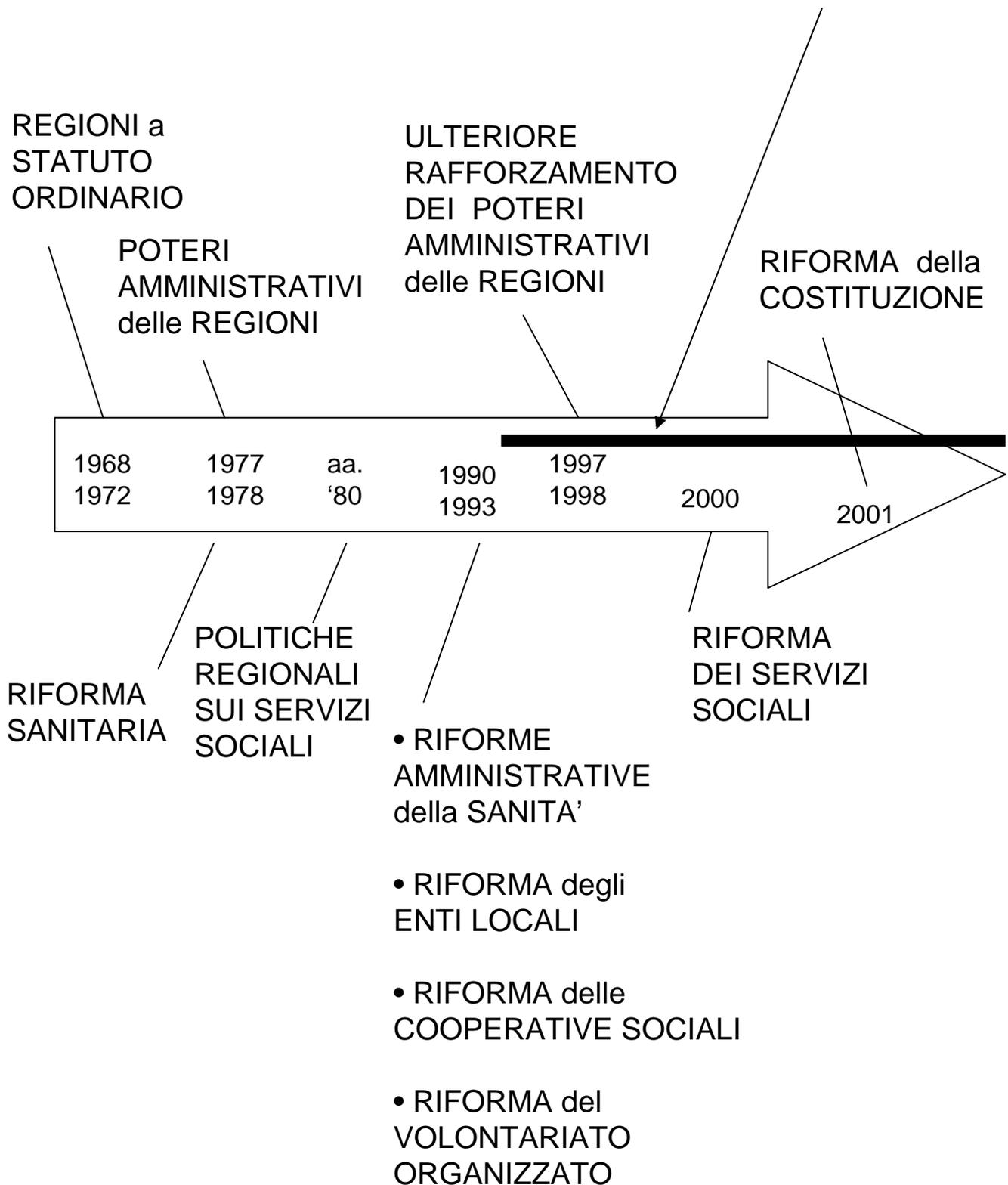
***L 328/2000:
PROCESSI ISTITUZIONALI CHE SI CONNETTONO
A POLITICHE DI SVILUPPO DELLA QUALITA'***

- *ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE*
- *CARTE DEI SERVIZI SOCIALI*
- *PIANI DI ZONA negli AMBITI TERRITORIALI*
- *PROMOZIONE della GESTIONE ASSOCIATA*

CARTE DEI SERVIZI: percorso legislativo

- **UNA RADICE E' RICONOSCIBILE NELLA Legge 241/1990**
 - RILEVANZA GIURIDICA DI ASPETTI COME:**
 - TRASPARENZA
 - PUBBLICITA'
 - PARTECIPAZIONE
 - EFFICIENZA/EFFICACIA
- **Dlgs 29/1993 - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**
 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO art. 12
 - RESPONSABILITA' DEI DIRIGENTI art. 20
- **legge 20/1994 - REGIONALIZZAZIONE CORTE DEI CONTI**
 - introdotta la CULTURA DEL CONTROLLO DI GESTIONE
- **DIRETTIVA PRESIDENTE CONSIGLIO MINISTRI 27/1/1994 (v. scheda)**
- **DIRETTIVA PRESIDENTE CONSIGLIO MINISTRI 11/10/1994**
 - ISTITUZIONE E FUNZIONAMENTO UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO
- **DPCM 19/5/1995 - SCHEMA GENERALE DI RIFERIMENTO**

LA POLITICA DELLE “CARTE DEI SERVIZI”



IL MODELLO della CARTA DEI SERVIZI

- **STORIA:**

- NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
- IN SANITA'
- NEI SERVIZI SOCIALI (Legge 328/2000, art. 13)



CRITERI:

- ACCESSO
- FUNZIONAMENTO SERVIZI
- VALUTAZIONE ESTERNA
- TUTELA UTENTI



- ANALISI del SISTEMA DI OFFERTA
- PROCESSI DI LAVORO
- FATTORI di QUALITA'
- INDICATORI di QUALITA'



- QUALITA' PERCEPITA

CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI

metodologia: le carte devono individuare gli standard delle prestazioni di servizio a partire dalla identificazione dei fattori di qualità del servizio e dei rispettivi indicatori. Devono inoltre dotarsi di un sistema di controllo che permetta di rilevare gli eventuali scostamenti tra gli obiettivi programmati e quelli realizzati

- **FATTORI DI QUALITA'**

ASPETTI RILEVANTI PER LA PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'UTENTE (es. tempestività, accessibilità, semplicità della fruizione del servizio, informazione, orientamento, accoglienza, cortesia, rispetto

- **INDICATORI DI QUALITA'**

VARIABILI QUANTITATIVE O PARAMETRI QUALITATIVI CHE REGISTRANO UN CERTO FENOMENO, RITENUTO "INDICATIVO" DI UN FATTORE DI QUALITA'. PER OGNI FATTORE DI QUALITA' POSSONO ESISTERE PIU' INDICATORI. SI SUDDIVIDONO IN INDICATORI DI PROCESSO, DI STRUTTURA, DI ESITO

- **STANDARD DI QUALITA'**

VALORI ATTESI PER DETERMINATI INDICATORI. RAPPRESENTANO OBIETTIVI DI QUALITA' CHE SI RIFERISCONO AL COMPLESSO DELLE PRESTAZIONI RESE

LE POLITICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

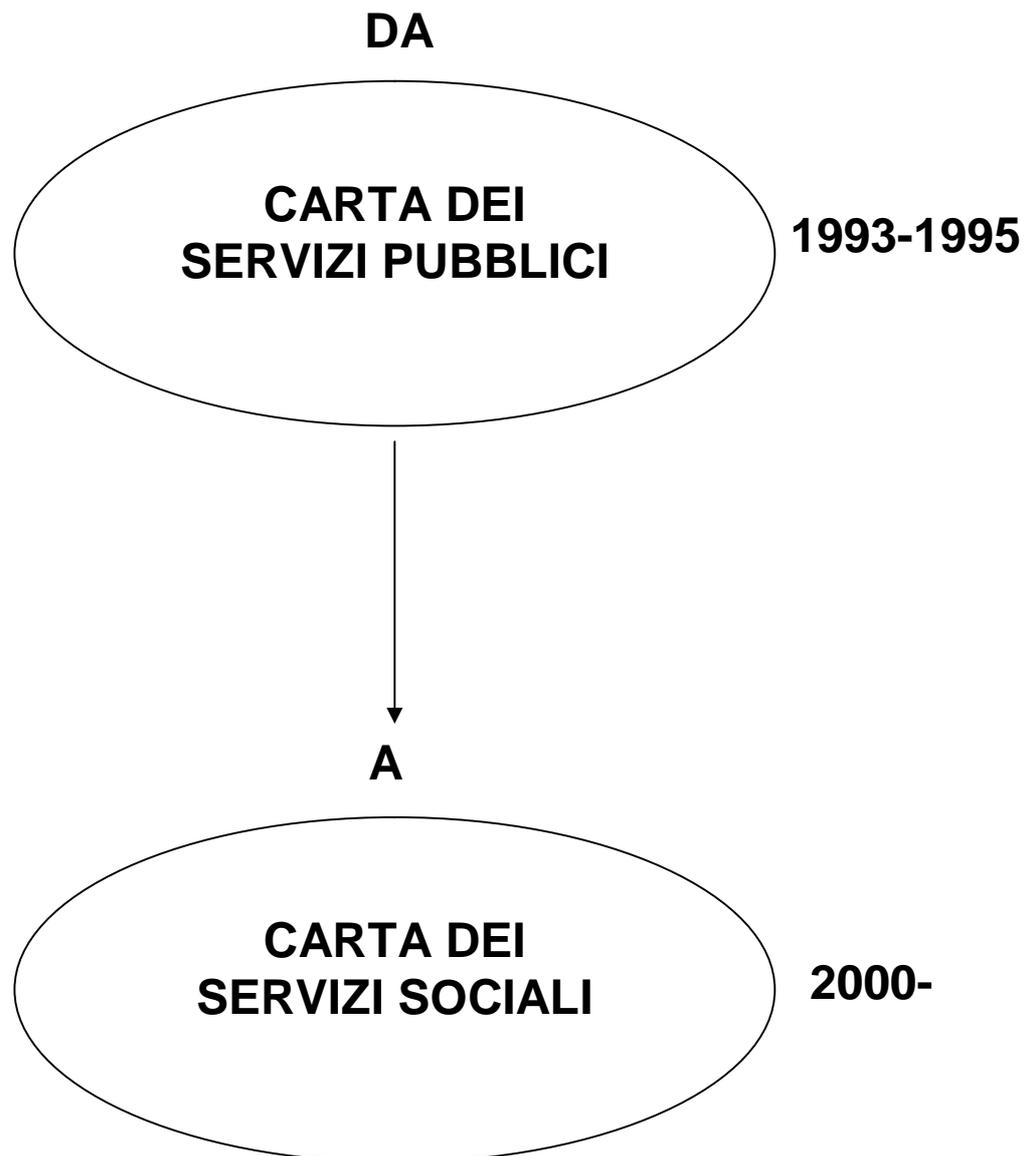
| FASI | AZIONI |
|---|--|
| PREPARAZIONE 1992-1993 | <ul style="list-style-type: none">• ricerca internazionale: Carta di servizi pubblici<ul style="list-style-type: none">• Inghilterra• Francia• Belgio• Carta europea• contesto: rinnovamento della pubblica amministrazione |
| REGOLE QUADRO 1994 | <ul style="list-style-type: none">• Direttiva: Principi dell'erogazione dei servizi pubblici<ul style="list-style-type: none">• PRINCIPI• STRUMENTI• TUTELA |
| REGOLE DI SETTORE 1995 | <ul style="list-style-type: none">• SCHEMA GENERALE CARTA SERVIZI SANITA'<ul style="list-style-type: none">• QUADRI DI RIFERIMENTO• INDICAZIONI METODOLOGICHE• LINEE GUIDA SANITA'• ALTRI SCHEMI DI SETTORE: SCUOLA, PREVIDENZA, ELETTRICITA', GAS, POSTE |
| SPERIMENTAZIONI E REALIZZAZIONI 1996 - | <ul style="list-style-type: none">• MONITORAGGIO PRESSO IL MINISTERO SANITA'• RICERCHE• SAGGI DI DOCUMENTAZIONE SULLE ESPERIENZE• FORMAZIONE SULL'ARGOMENTO |
| APPLICAZIONE DIFFUSA 2000- | <ul style="list-style-type: none">• RIFORMA DEI SERVIZI SOCIALI ED ESTENSIONE PRESSO I COMUNI ED I SOGGETTI DEL TERZO SETTORI• SUO AGGANCIO ALL'ACCREDITAMENTO SOCIALE |

Per una analisi delle politiche legislative nel quadro della pubblica amministrazione:

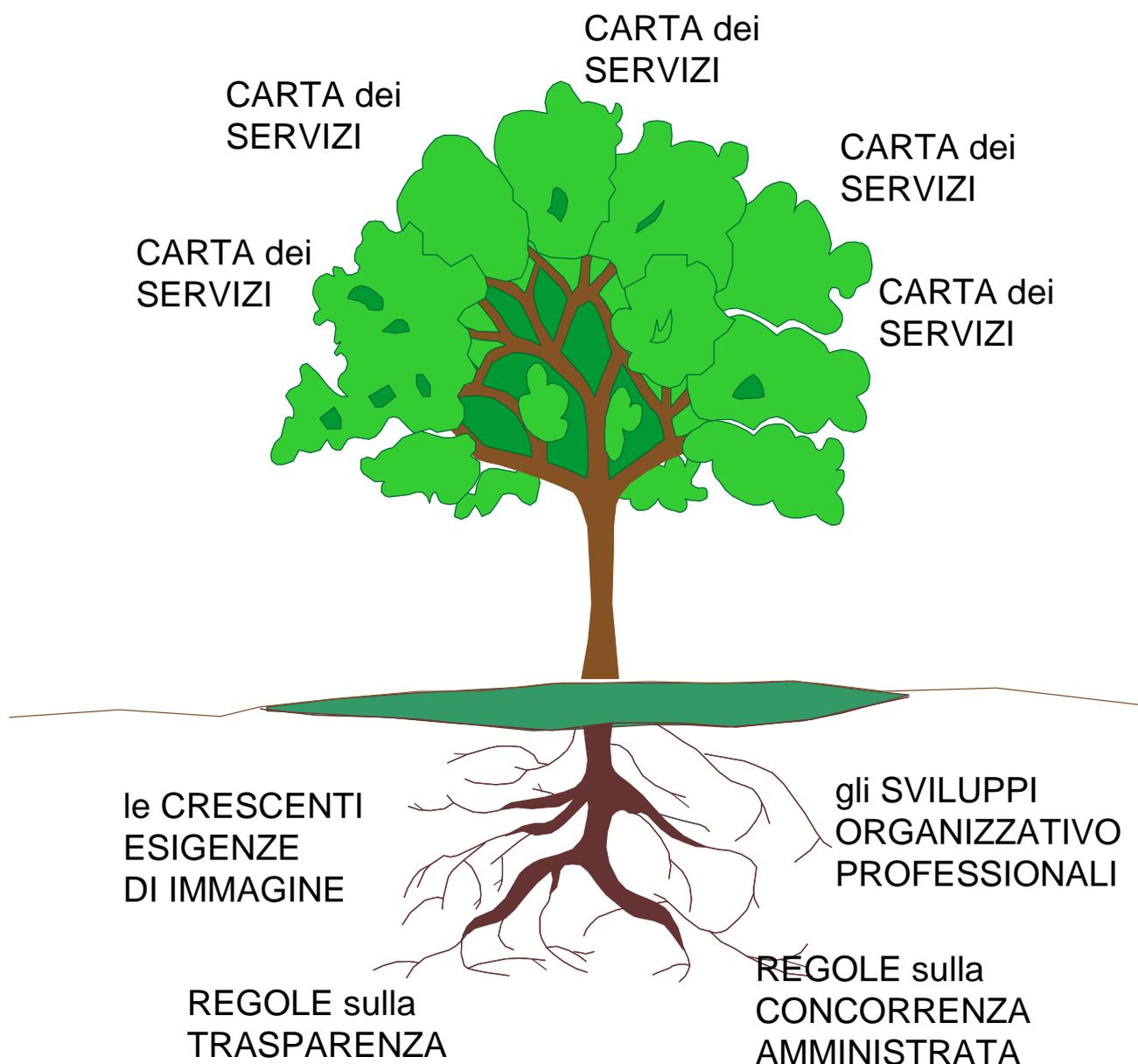
Paolo Ferrario: **Le politiche per lo sviluppo della qualità**,

in Ferrario P., Bianchi M., Quaia L., **La qualità nei servizi socio-sanitari**, Carocci Faber, 2002, p. 13-81

MUTAMENTI NELLE POLITICHE LEGISLATIVE



LE DIVERSE “RADICI” DELLE CARTE DEI SERVIZI



PRINCIPI FONDAMENTALI SULL' EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI

- **EGUAGLIANZA**
 - NON UNIFORMITA' DELLE PRESTAZIONI, MA DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI
- **IMPARZIALITA'**
 - DOVERE DI NEUTRALITA' DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
- **CONTINUITA'**
 - INTERRUZIONE DEI SERVIZI SOLO NEI CASI GIA' PREFISSATI
- **DIRITTO DI SCELTA**
 - POSSIBILITA' PER L' UTENTE DI SCEGLIERE IL SOGGETTO EROGATORE
- **PARTECIPAZIONE**
 - PARTECIPAZIONE ATTIVA, CON POSSIBILITA' PER L' UTENTE DI FORNIRE PROPOSTE PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**
 - MISURE IDONEE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI SECONDO PARAMETRI DI EFFICIENZA E DI EFFICACIA

CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI
Direttiva Ciampi Cassese
(D.P.C.M. 27.1.1994, in g.u. 22.2.94 n. 43)

- **PRINCIPI FONDAMENTALI**
 - EGUAGLIANZA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI
 - OBIETTIVITA', GIUSTIZIA E IMPARZIALITA'
 - CONTINUITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI
 - DIRITTO DI SCELTA
 - PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI
 - EFFICIENZA ED EFFICACIA
- **STRUMENTI**
 - ADOZIONE E VALUTAZIONE DI STANDARD E DI QUALITA'
 - SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE
 - INFORMAZIONE DEGLI UTENTI
 - VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
 - RIMBORSO IN CASO DI PRESTAZIONE INFERIORE AGLI STANDARD PUBBLICATI
- **TUTELA**
 - PROCEDURE DI RECLAMO DA SPORGERE PRESSO L'UFFICIO DI CONTROLLO INTERNO
 - COMITATO PERMANENTE PER L'ATTUAZIONE DELLA CARTA
 - SANZIONI PER LA MANCATA OSSERVANZA DELLA DIRETTIVA

SCHEMI DI RIFERIMENTO DELLE CARTE DEI SERVIZI **(D.L. 12.5.1995 n. 163, convertito con Legge 11.7.1995 n. 273)**

PREVEDE:

- **EMANAZIONE DEGLI SCHEMI GENERALI DI RIFERIMENTO DELLE CARTE DEI SERVIZI**

- **MODIFICAZIONE NORMATIVA SULL' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (Art. 12 L. 29/1993) STABILENDO CHE IL RESPONSABILE ED IL PERSONALE DA LUI INDICATO POSSONO ASSUMERE AUTONOME INIZIATIVE PER:**
 - **MIGLIORAMENTO SERVIZI PER IL PUBBLICO**

 - **SEMPLIFICAZIONE E ACCELERAZIONE PROCEDURE**

 - **INCREMENTO DELLE MODALITA' DI ACCESSO INFORMALE**

 - **VERIFICHE SULLE AUTONOME INIZIATIVE UTILI PER VALUTAZIONE CARRIERA E CONCORSI PUBBLICI (es. produttività)**

LA CARTA DEI SERVIZI NELLE LINEE GUIDA N. 2/1995 DEL MINISTERO DELLA SANITA'

- **presentazione dell'Ente e della sua "mission"**
- **informazione sulla strutture e sui servizi forniti**
- **standard di qualità, impegni, programmi**
- **meccanismi di tutela e di verifica**

LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI NELLA LEGGE 328 / 2000 (art. 13)

- **ADOZIONE DI UNO “SCHEMA DI RIFERIMENTO”**

- **OGNI ENTE EROGATORE “ADOTTA UNA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI” e ne dà “ADEGUATA PUBBLICITA’ AGLI UTENTI”**

- **NELLA CARTA SONO DEFINITI:**
 - **I CRITERI PER L’ ACCESSO AI SERVIZI**

 - **LE LORO MODALITA’ DI FUNZIONAMENTO**

 - **LE CONDIZIONI PER FACILITARNE LE VALUTAZIONI DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE RAPPRESENTANO I LORO DIRITTI**

 - **LE PROCEDURE PER ASSICURARE LA TUTELA DEGLI UTENTI**

- **LA CARTA DEI SERVIZI PREVEDE PER GLI UTENTI LA “POSSIBILITA’ DI ATTIVARE RICORSI” NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI PREPOSTI ALLA GESTIONE DEI SERVIZI**

- **L’ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI COSTITUISCE “REQUISITO NECESSARIO AI FINI DELL’ACCREDITAMENTO”**

MAPPA DEI VARI ASPETTI DELLA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI



*LA CARTA DEI SERVIZI
NEL DECRETO LEGISLATIVO N. 229/1999
(art. 3 septies e 8- quater)*

- **INDIVIDUAZIONE ALL'INTERNO DELLA CARTA DEI SERVIZI DI
“UNA SEZIONE DEDICATA AGLI INTERVENTI E AI SERVIZI SOCIO-
SANITARI”**

- **IN RIFERIMENTO ALL'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE SI
PARLA DI:**

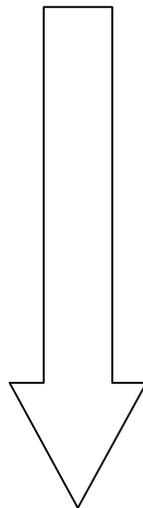
**ADOZIONE E UTILIZZAZIONE SISTEMATICA DELLA CARTA DEI SERVIZI PER
LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI, INCLUSA LA DIFFUSIONE DEGLI
ESITI DEI PROGRAMMI DI VALUTAZIONE**

LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI negli STANDARD ORGANIZZATIVI E STRUTTURALI

- **REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI in cui siano:**
 - **ILLUSTRATI I SERVIZI OFFERTI**
DGR 18334 23 luglio 2004
 - **INDICATO L'AMMONTARE DELLA RETTA**
 - **ALLEGATO IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER OSPITI E FAMILIARI**
 - **INDICATA LA POSSIBILITA' DI VISITE GUIDATE PER GLI UTENTI POTENZIALI E LORO FAMILIARI**
 - **DESCRITTE LE MODALITA' DI**
 - **ACCOGLIENZA**
 - **PRESA IN CARICO**
 - **DIMISSIONI**
 - **DEFINITE LE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**
 - **RIPORTATO IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DELLE FAMIGLIE, DEGLI OPERATORI**

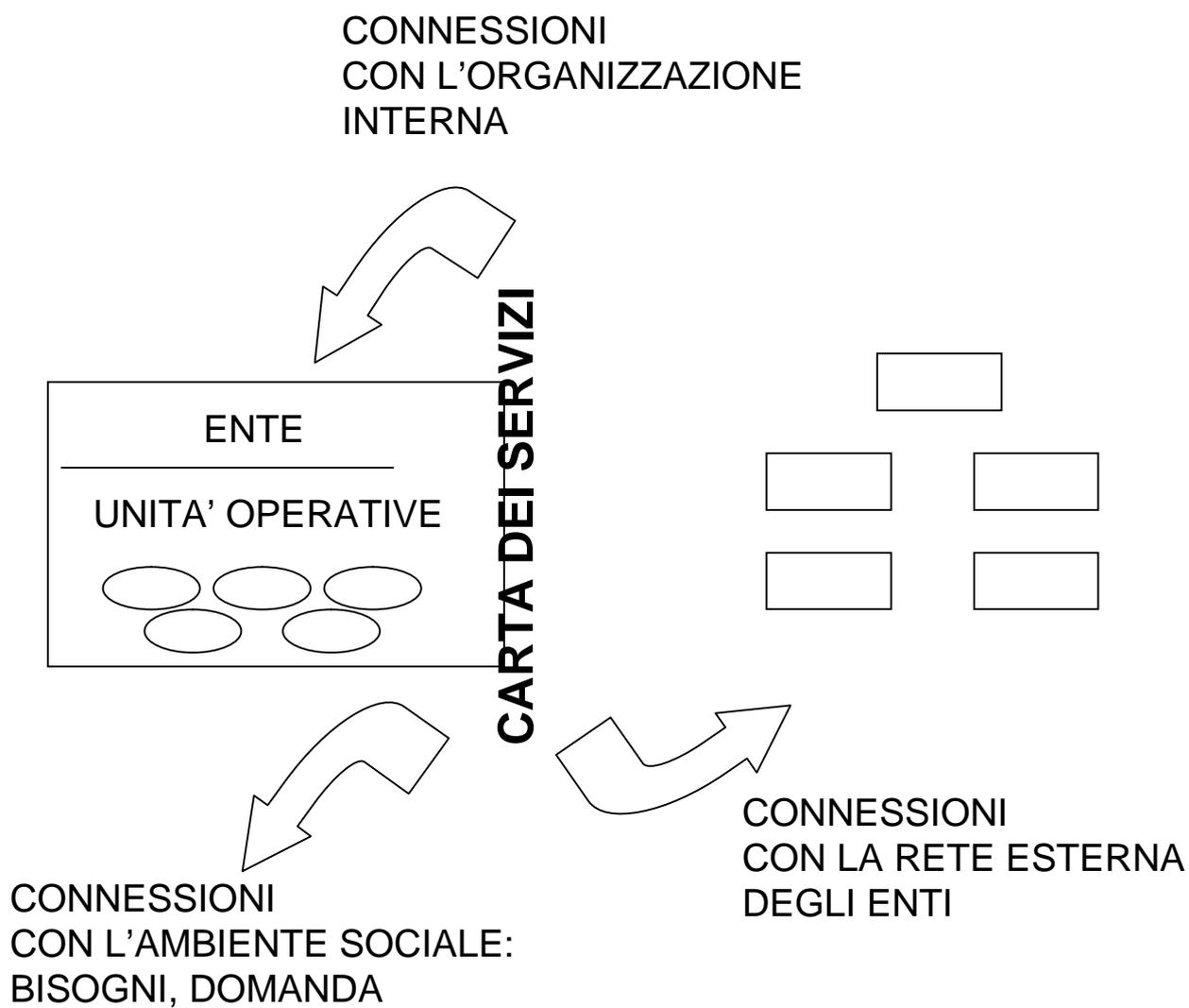
EVOLUZIONE LEGISLATIVA ed ORGANIZZATIVA DELLA CARTA DEI SERVIZI

- **DA STRUMENTO PER LA VISIBILITA'** DEI VARI SOGGETTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



- **A STRUMENTO AMMINISTRATIVO** PER IL GOVERNO DEI SERVIZI ALLA PERSONA:
 - PER L'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIAO-SANITARI
 - PER L'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIALI

LA CARTA DEI SERVIZI E LE SUE CONNESSIONI



TIPI DI CARTE DEI SERVIZI NEL SETTORE SOCIO- SANITARIO

- **CARTE DEI SERVIZI NELLA SANITA'**
 - DATA LA COMPLESSITA' DI QUESTE ORGANIZZAZIONI TENDONO AD ESSERE DELLE "GUIDE AI SERVIZI"
 - TENDENZA A PRODURRE CARTE RIGUARDANTI SINGOLI PROCESSI DI PRODUZIONE (ES. CURE PALLIATIVE; REPARTI OSPEDALIERI ...)

- **CARTE DEI SERVIZI NELLE RSA PER ANZIANI**
 - PER RISPETTARE GLI STANDARD REGIONALI
 - QUALI STRUMENTI PER LA GESTIONE DELLA QUALITA'

- **CARTE DEI SERVIZI NEI COMUNI**
 - DECISIONI COLLEGATE A SCELTE LOCALI DI TIPO POLITICO O PROFESSIONALE

- **CARTE DEI SERVIZI COLLEGATE AI PROCESSI ATTUATIVI DELLA LEGGE 328/2000**
 - PRODOTTE DA COOPERATIVE SOCIALI O ALTRI SOGGETTI PRIVATI
 - PRODOTTE DA COMUNI

Forse si può riconoscere l'esistenza di PIU' VOCAZIONI relativamente alle politiche di sviluppo delle CARTE DEI SERVIZI:

- **ADEMPIMENTO BUROCRATICO PER LE AZIONI AMMINISTRATIVE (es. accreditamento)**
- **“GUIDA DEI SERVIZI”**
= RUBRICA TELEFONICA SPECIALIZZATA
- **“CONTRATTO CON L'UTENZA DIRETTA ED INDIRETTA”**
= RICOGNIZIONE CONTINUA SUL SISTEMA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E SVILUPPO ORGANIZZATIVO PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO
- **RICONOSCIMENTO E VALORIZZAZIONE DEGLI ORIENTAMENTI CULTURALI DELL'ORGANIZZAZIONE**