

# CONSULTA PROVINCIALE DELLE POLITICHE SOCIALI

Al Presidente della Prima Commissione Consigliare  
VANESSA MASE'

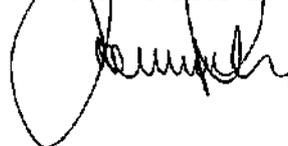
Oggetto: Audizione del 14 novembre 2019 ore 9:30

## Sommario dei documenti consegnati

- Consulta provinciale delle politiche sociali: note di sintesi dell'esperienza  
Marzo 2017- Aprile 2019
- Nota di sintesi per i Decisori  
01 ottobre 2019
- Estratto ragionato del verbale degli incontri  
01 ottobre 2019
- Slides illustrate alla Consulta allargata. Elementi di sintesi del percorso sui territori  
04 novembre 2019

Per la Consulta, il Presidente

Massimo Cccello



Gentile Signor  
**Maurizio Fugatti – Presidente**  
Provincia Autonoma di Trento

Gentile Signora  
**Stefania Segnana – assessora alla salute,  
politiche sociali, disabilità e famiglia**  
Provincia Autonoma di Trento

E p.c.  
Gentile Signor  
**Luca Comper – dirigente generale del  
Dipartimento organizzazione, personale  
e affari generali**  
Provincia Autonoma di Trento

Gentile Signor  
**Silvio Fedrigotti – dirigente generale  
Agenzia provinciale per gli appalti e i  
contratti APAC**  
Provincia Autonoma di Trento

Gentile Signor  
**Giancarlo Ruscitti – dirigente generale  
Dipartimento salute e politiche sociali**  
Provincia Autonoma di Trento

Gentile Signora  
**Federica Sartori – dirigente Servizio  
politiche sociali**

## **Consulta ristretta**

### **Nota di sintesi per i Decisori**

*Trento, il 1 ottobre 2019*

#### **Il quadro d'insieme**

Al termine dei sei incontri sul territorio del Trentino con i Soggetti istituzionali e quelli del Terzo settore di tutte le Comunità di valle, tenuti dal 2 al 19 settembre scorso, prospettiamo qui di seguito le indicazioni emerse. Il documento è suddiviso in due parti: la

presente Nota di sintesi per i Decisori e un Estratto ragionato dei Verbali degli incontri (già anticipati il 19 e 22 settembre).

La materia d'interesse si è rivelata molto più estesa di quella inerente i due documenti in preadozione (Linee Guida per gli affidamenti e Catalogo dei servizi) sui quali ci è stato richiesto un parere. Diversi interlocutori fanno osservare che stiamo attuando la legge provinciale 13/2007 dopo 10 anni di immobilità e due di frenetica corsa. Parti di quella legge - nata in tempi molto diversi per risorse e condizioni sociali - andrebbero rivisitate e anche il Regolamento per gli Accreditementi e le Autorizzazioni (con i relativi annessi) - approvato velocemente ad aprile 2018 - meriterebbero qualche riflessione. A proposito del Regolamento, si annota che la Consulta aveva a suo tempo espresso (senza successo) qualche riserva (es: impianto generale complesso e costoso per costruire e mantenere il sistema di elevata qualità prescelto; Accreditemento "come affidamento" da recuperare, eventualmente sostenuto da un sistema di valutazione preventiva dei servizi capace di premiare i meriti pregressi; Autorizzazione più rigorosa, per consentire lo sviluppo di un mercato ben governato dei servizi privati, capace di ridurre il ricorso al nero ecc.).

Sui documenti in esame sono emersi due atteggiamenti diversi. Da un lato il competente Dipartimento della PAT (cui peraltro va dato atto di aver prodotto uno sforzo straordinario) ha fretta di chiudere i procedimenti nei tempi che si è dato, dall'altro la gran parte dei Soggetti territoriali (anche istituzionali) sente l'esigenza di avere più tempo e più supporto.

### **Il tempo necessario**

Quanto al tempo, si osserva che le Linee Guida, preadottate il 5 luglio u.s., sono di fatto pervenute dopo il 25 luglio e che il Catalogo (pur frutto di un lungo confronto con i soggetti interessati), preadottato il 22 agosto, è stato pubblicato il giorno 26 agosto. Pochissimi giorni estivi per leggere e valutare due testi molto complessi e ponderosi (circa 200 pagine) nel termine del 15 settembre. Termine che è stato reso noto alla Consulta solo il 4 agosto, quando si sono dovuti velocemente comprimere gli incontri territoriali, inizialmente previsti lungo l'arco dei mesi di settembre e ottobre, in sole tre settimane (due necessariamente fuori termine per impossibilità materiale di fare prima). Una forte e - per noi - imprevedibile accelerazione. Un tempo troppo breve per fare un lavoro ordinato, in linea con la delicatezza della materia e con la responsabilità istituzionale che portiamo. Ma, al di là del nostro imbarazzo, dobbiamo evidenziare il disagio, le perplessità e gli interrogativi dei Soggetti incontrati nei Territori, descritti nell'annesso "Estratto ragionato" e nei Verbali già inoltrati.

Esiste un timore diffuso che, nonostante il meritorio lavoro svolto dai funzionari e dai consulenti provinciali, per gli Affidamenti si finirà per scegliere le vie amministrative più

conosciute e apparentemente meno rischiose: cioè quelle concorrenziali. Per il Catalogo ci sono perplessità sugli inquadramenti del personale e sul peso economico delle nuove assunzioni. Per ambedue i documenti ci vuole tempo anche per approfondire diversi aspetti non solo giuridici che sono ancora pendenti. E questa richiesta - si badi - è in gran parte condivisa dalle Amministrazioni dei Territori.

### **Il supporto ai Territori**

Quanto alla richiesta di supporto, si registra specialmente nelle valli un diffuso bisogno di approfondire i documenti in preadozione potendo disporre di una guida competente, capace di rispondere ai molti interrogativi che sorgono sia tra i Soggetti del Terzo settore interessati agli Affidamenti e al Catalogo, sia tra i Soggetti istituzionali che saranno chiamati ad affidare i servizi. La domanda, rivolta alla PAT, è quella di offrire al più presto agli uni e agli altri, possibilmente sui Territori, opportunità informative e formative strutturate in modo congruo allo scopo.

Per essere espliciti, gli incontri della Consulta - integrati dalla competente presenza dei funzionari provinciali, che nel tempo disponibile (poco più di due ore) hanno fatto puntuali esposizioni - hanno maturato negli uditori la consapevolezza della complessità dell'impianto normativo e della responsabilità che ciascuno di noi porta nella delicata fase di cambiamento che stiamo vivendo. Abbiamo dissodato la superficie: ora occorrerebbe finire il lavoro. Certo la Consulta avverte questa responsabilità ed ha il dovere di rappresentarla per intero.

### **La sostenibilità del sistema**

Anche su questo tema la riflessione dei Territori è stata assai più vasta di quella centrata sui documenti in preadozione, ed ha evidenziato due profili strettamente connessi: la sostenibilità dell'intero impianto riformatore (quello accennato nel "quadro d'insieme") da parte delle imprese cooperative e quello della tutela dell'identità del sistema trentino di Welfare come ci è stato consegnato. Un sistema capace di costruire qualità della vita, prossimità e benessere per tutti i Cittadini.

Quanto al primo profilo, è emersa preoccupazione per la debolezza della visione d'insieme dei fattori che riguardano l'equilibrio economico delle imprese sociali. La PAT ha fatto un gran lavoro per dare attuazione alla Legge, ma gli adempimenti amministrativi connessi alle nuove regole ed ai livelli di qualità attesi sono complessi e costosi; il Sindacato ha fatto bene la sua parte chiudendo il nuovo contratto nazionale delle Cooperative sociali, ma gli aumenti a regime sono molto superiori ai margini d'impresa (senza tener conto del

rinnovo in corso del contratto provinciale) e porteranno la maggioranza delle realtà a registrare passivi di bilancio con un concreto rischio di crisi; gli Albi professionali hanno fatto il possibile per garantire ai loro iscritti posizioni di qualità all'interno del Catalogo, ma le nuove assunzioni comporteranno, per questo, sensibili costi aggiuntivi. Le Persone appartenenti al Terzo settore da noi ascoltate da un lato apprezzano i miglioramenti economici e riconoscono anche che tutti gli attori citati - dal loro punto di vista - hanno fatto la loro parte; ma contemporaneamente, dall'altro, si chiedono se le loro imprese (di cui la gran parte sono Soci) potranno sostenere questi nuovi pesi, messi contemporaneamente sulle loro spalle. E tutti, compresi i Soggetti istituzionali, si accorgono che la Politica dovrebbe temperare le esigenze e gli interessi dei diversi Attori, e renderli compatibili con il Bene comune. Per dirla come l'abbiamo percepita, qualcuno dovrebbe prendere il sacco dalla cima e rispondere alla domanda: possiamo permetterci tutto questo insieme ora?

E qui emerge il secondo profilo e la seconda domanda: con queste regole e questi pesi riusciremo a mantenere la nostra identità? Cioè la peculiarità virtuosa del sistema trentino di Welfare fatto di una pluralità di piccole e medie imprese, di prossimità e di dosi generose di gratuità?

E' nostro dovere dire che abbiamo riscontrato preoccupazione sul punto e il timore che ambedue le domande non possano ricevere ora una risposta positiva.

### **Le cose che possiamo fare**

L'ampia e puntale documentazione contenuta nell'allegato "Estratto ragionato dei verbali degli incontri territoriali" ci autorizza a dire che (oltre a dare Tempo e Supporto nei termini sopra tratteggiati) possiamo ragionevolmente fare diverse cose per migliorare la situazione. Quelle prioritarie, secondo la nostra percezione del "sentire del Terzo settore" sono:

- Rafforzare le Linee Guida, cioè renderle più vincolanti, in modo da sostenere meglio la responsabilità autonoma delle Stazioni affidanti e uniformare il più possibile i livelli di assistenza nei diversi Territori. Contemporaneamente sarebbe molto utile irrobustire la tutela legale e assicurativa dei dirigenti, per ridurre il "peso" dei loro rischi professionali: un modo questo per assicurare maggiore effettività agli indirizzi;
- Affinare e integrare le Linee Guida, portando a termine i numerosi approfondimenti in corso su diversi Istituti, in modo da rendere effettiva la dichiarata volontà di attribuire all'appalto una funzione residuale negli affidamenti (e alle procedure collaborative quella prevalente). Si evidenziano in proposito: il tema degli aiuti di stato, il "de minimis" e la valutazione dei titoli di possesso delle sedi, la miglior

definizione dell'accreditamento libero (voucher, rette e tariffe), le modifiche ai Piani sociali per poter avviare le procedure di co-programmazione e co-progettazione, la necessità di dotarsi - da parte degli Enti locali - di regole per costituire l'albo di secondo livello per gli Enti del Terzo settore accreditati, la tematica della rotazione, quella della clausola sociale "rafforzata", l'istituto della concessione ecc. E se l'appalto sarà la via prescelta, occorre uno sforzo per definire meglio le forme per la rilevazione della qualità effettiva;

- Affinare il Catalogo con attenzione particolare ai profili professionali e al personale, anche con riferimento ai costi;
- Scaglionare gli Affidamenti nel tempo in modo da diluire l'impatto organizzativo, economico e sociale di una riforma tardiva e complicata, ma comunque storica: la prima vera riforma del sociale dopo oltre 40 anni;
- Ricorrere ove possibile a sperimentazioni, per non rendere irreversibili eventuali errori commessi fin qui, cosa avvertita come probabile dai nostri interlocutori;
- Maturare la consapevolezza che occorrerà trovare le risorse per sostenere un Welfare più costoso, in un momento di minore disponibilità complessiva.

### **L'Estratto Ragionato dei Verbali è il cuore di tutto**

Fin qui abbiamo fatto una "spremuta" delle cose che abbiamo percepito come più significative per i Decisori, partendo da ciò che è emerso nel lavoro di sintesi fatto dalla Consulta ristretta sui verbali degli incontri territoriali. Abbiamo aggiunto, in pochi punti, solo qualche percezione che ci deriva dalla partecipazione viva a tutti gli incontri pubblici, alle conversazioni a margine e alle riunioni in cui abbiamo scambiato le nostre impressioni e discusso sul modo di restituire questa nostra straordinaria esperienza. L'Estratto Ragionato, però, va molto oltre questa nota e va studiato con particolare attenzione perché contiene il pensiero non filtrato della Gente. Non solo argomenti razionali, ma indicazioni di percezione e di clima la cui lettura è a nostro parere indispensabile per "centrare" la Riforma del welfare in atto e cogliere il modo giusto per renderla fertile. Perché consapevolmente condivisa.

In particolare l'Estratto integra molto il tema delle cose che possiamo fare: arricchisce parecchio quelle che abbiamo indicate come prioritarie nel paragrafo che precede, e ne aggiunge diverse altre che qui non abbiamo modo di evidenziare.

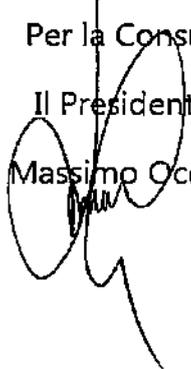
Le due parti di questa relazione sono pertanto inscindibili e costituiscono un unico documento.

## Nota finale

In alcune parti di questa "nota di sintesi" emergono giudizi sul percorso riformatore seguito fin qui, sulla corsa di tutti - noi compresi - per adottare i provvedimenti, sulla possibilità di fare meglio ecc. Emergono anche perplessità, inquietudini, paure. Sono quelle della nostra Gente che da anni svolge nel Terzo settore molteplici attività preziose; sono quelle degli Imprenditori del sociale che vorrebbero più attenzione dalla Politica; sono quelle degli Amministratori dei territori, dei loro dirigenti e impiegati, che chiedono tempo e supporto per capire bene il nuovo e servire meglio il pubblico interesse.

Va detto in chiaro che tutti riconoscono e apprezzano il lavoro fatto dalla PAT, la volontà di leggere bene la realtà complessa del Sociale, la determinazione di condividere parti del processo e di mettersi in discussione. Siamo di certo messi meglio di tre anni fa, quando tutto questo percorso è cominciato. Compresa l'elezione della prima Consulta ristretta. Così come va detto in chiaro che le critiche non sono contro il cambiamento, né costituiscono tecniche dilatorie e men che meno stroncature. Sono semplicemente parte del nostro dovere istituzionale di comunicatori tra una realtà multiforme e non facilmente decifrabile e l'Autorità. Tra governanti e governati. Sono forse, e soprattutto, una richiesta ed una offerta di aiuto. Perché il momento è difficile per tutti.

Per la Consulta  
Il Presidente  
Massimo Occhetto



## **ESTRATTO RAGIONATO DEI VERBALI DEGLI INCONTRI**

### Consultazione su *Linee Guida in materia di affidamenti e Catalogo dei Servizi socio-assistenziali* della Provincia Autonoma di Trento

Gli incontri territoriali ai quali fa riferimento il presente documento di sintesi costituiscono un momento privilegiato di confronto tra i diversi soggetti protagonisti di quell'ampio e articolato percorso di riforma del welfare in provincia di Trento, che mira a dare compiuta attuazione all'impianto innovativo definito già con l'approvazione della legge provinciale n. 13 del 2007 e reso operativo con l'entrata in vigore (D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg) del Regolamento attuativo in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale.

Ciò che rende particolarmente significativi gli incontri territoriali è la contestuale presenza, in uno specifico ambito di discussione, di una rilevante rappresentanza delle Amministrazioni Pubbliche coinvolte con 32 rappresentanti di Comuni, Comunità di valle (con la parte politica e con quella tecnico-professionale) e delle organizzazioni del Terzo settore (107 rappresentanti), con la Consulta Provinciale delle Politiche Sociali impegnata, da un lato, a dare continuità alla rappresentanza, nei vari territori, delle istanze proprie dell'articolata realtà del Terzo settore in Provincia di Trento, dall'altro, a stimolare il confronto e a raccoglierne e rappresentarne la ricchezza delle riflessioni e delle proposte che da esso sono scaturite.

Qui di seguito, si tenta una prima sintesi ragionata del dibattito sviluppatosi durante gli incontri, senza pretese di esaustività, allo scopo di individuare quali elementi siano meritevoli di ulteriori approfondimenti in vista della formale adozione, da parte della P.A.T., delle Linee guida in materia di affidamento dei servizi socioassistenziali e del nuovo Catalogo dei servizi socio-assistenziali.

Da un punto di vista metodologico la Consulta Ristretta ha provveduto a raccogliere, verbalizzare, analizzare e raggruppare in aree tematiche tutte le osservazioni emerse dai 6 incontri territoriali procedendo poi a produrre, attraverso il presente documento, una sintesi degli stessi.

Il presente lavoro si compone infatti di quattro parti:

- parte 1, inerente le osservazioni riguardanti il catalogo;
- parte 2, con le osservazioni in merito alle linee guida;
- parte 3, con le osservazioni dei rappresentanti delle Comunità di Valle, Comuni e Sindacato;
- parte 4, con alcuni quesiti posti, ma che non hanno trovato risposta immediata.

## **Il Catalogo: alcune questioni di "prospettiva storica"**

Collocando il nuovo Catalogo all'interno di un percorso del quale esso costituisce una tappa, si pone la questione di carattere generale circa le modalità con cui servizi storicamente consolidati intrecciano i propri assetti, contenuti, modalità di funzionamento e figure professionali impiegate con le previsioni del nuovo testo e, nello specifico, con le nuove categorie professionali che esso definisce. Vi sono aspetti che devono essere oggetto di attenta calibratura e della ricerca di punti di equilibrio tra istanze diversificate e, per certi aspetti, confliggenti. Va attentamente considerato il rilievo, mosso da qualcuno, che la descrizione dei servizi contenuta nel Catalogo corrisponda a schemi preordinati che non tengono adeguatamente conto delle diversificate situazioni che connotano, nella realtà, l'effettiva erogazione dei servizi medesimi.

### Le figure professionali

La proposta in discussione, relativa al nuovo Catalogo dei servizi socio-assistenziali, è stata attentamente considerata, anche alla luce del riordino delle professioni sanitarie introdotto con la legge n. 3 del 2018. A tale proposito, l'Associazione Nazionale degli Educatori Professionali ha sollevato il problema della mancanza di riferimenti, nel Catalogo, alle recenti disposizioni normative riguardanti l'obbligo di iscrizione all'Albo istituito con la citata legge per tutti gli operatori educativi a contatto con l'utenza, nonché alla questione della riqualificazione del personale dei servizi specifici con il fine di iscrizione all'Albo medesimo. La problematica sollevata riguarda, nello specifico, l'istituzione dell'Albo degli Educatori Professionali. Sempre rispetto alla dimensione professionale, sono state avanzate riserve circa la valutazione di servizio "qualificante" attribuita al Servizio Civile, considerati i cambiamenti nella disciplina che lo regolamentano e, *in primis*, la durata, che varia da tre mesi all'anno.

Una sottolineatura, per certi versi, di segno opposto riguarda la scarsa valorizzazione dell'esperienza degli operatori con lunga esperienza sul campo, mentre si riconosce la formazione universitaria con un anno di esperienza, anche se la medesima non sia pertinente all'ambito socio-assistenziale.

Oggetto di valutazioni divergenti è la rilevanza da attribuire all'obbligo che almeno l'80% del personale a contatto diretto e abituale con gli utenti sia in possesso di titoli/abilitazioni/iscrizione a ordini e collegi o analoghi enti pubblici/tirocini o eventuale superamento dell'esame di stato. Se i rappresentanti del personale tendono a sminuire il rilievo da attribuire a tale previsione del Catalogo, la Provincia eccepisce affermando che nell'80% (una volta entrate in vigore tutte le norme) rientrano certificazione di competenza, educatori professionali, educatori socio-pedagogici, altre lauree, OSA, OSS, chi fa il percorso di qualifica.

Una questione che si intreccia in termini assai significativi con i requisiti del personale è quella che riguarda la collaborazione tra territori. A tale riguardo, è stata sottolineata l'importanza di un'azione di stimolo, da condurre attraverso una forte valorizzazione delle competenze acquisite sul campo, in particolare con riferimento alle figure di coordinamento. Su questo piano, è necessario affrontare il tema dei possibili correttivi da apportare eventualmente al Catalogo, per contemplare quei casi – non così infrequenti nei territori periferici – nei quali le figure professionali richieste dal Catalogo - educatore professionale e OSS - non siano reperibili.

Ancora con riguardo al personale, è stata sollecitata la verifica circa l'applicazione del D. Lgs. n. 13/2013 relativamente alla certificazione della competenza degli operatori. Si tratta di un passaggio certamente auspicabile, purché sia tenuta in considerazione la necessità di mantenere una sostenibilità sul piano dei costi, considerando l'individuazione di un ente terzo certificatore. Ciò senza trascurare come la certificazione della competenza si intrecci con questioni quali i crediti formativi e le forme e gli strumenti di riqualificazione professionale.

Molte tra le problematiche sollevate in riferimento alle figure professionali sottendono il quesito circa la possibilità di individuare modalità formalizzate e giuridicamente giustificate che consentano di valorizzare in termini equilibrati i titoli e i crediti formativi degli operatori, da una parte, nonché le competenze professionali acquisite sul campo, dall'altra.

Un po' a latere di questo punto, si fa presente come sia stata rilevata la circostanza per cui il Catalogo non menzioni la componente del "genere" che, pure nella composizione delle équipes dei Servizi, e di alcuni in particolare, riveste un rilievo non trascurabile.

## **Le linee guida**

Le questioni relative alla proposta di Linee guida (LG) oggetto di pre-adozione da parte della Giunta provinciale si collocano su molteplici piani e suggeriscono che il lavoro di confronto e di approfondimento intrapreso richiederà ancora ulteriori passaggi, considerando le molteplici novità introdotte e il permanere di numerosi dubbi circa la comprensione e l'interpretazione delle regole che andranno a guidare le procedure di affidamento dei servizi.

Numerose le richieste di chiarimento relative a come situazioni consolidate saranno considerate nel passaggio al nuovo sistema degli affidamenti, a quali criteri determineranno la scelta del relativo strumento e a chi parteciperà a tale scelta.

In funzione della loro implementazione, si è evidenziato che le LG dovrebbero essere integrate con modelli di regolamenti e di bandi, al fine di completare la strumentazione che esse forniscono.

Circa il livello di specificazione e di dettaglio delle LG – come, del resto, del Catalogo – è stata sottolineata la necessità di contemperare due preoccupazioni. Da una parte, si rileva

l'opportunità che linee guida stringenti limitino maggiormente la discrezionalità di scelta dello strumento per l'affidamento al fine di assicurare/garantire i LEP e uguale trattamento a tutti i cittadini. D'altra parte, si rileva come alcuni i passaggi delle LG e del Catalogo, che specificano e dettagliano in modo particolarmente minuzioso le caratteristiche di servizi e strumenti, comportino il rischio che la limitazione della libertà di scelta dell'Ente Pubblico sul servizio ritenuto adeguato per la persona porti ad un ribaltamento paradossale, per il quale si è costretti, di fatto, a classificare la persona per renderla idonea al Catalogo e al capitolato in oggetto.

Ci si è chiesti se le LG continueranno a garantire l'inserimento dell'utenza che proviene da Comuni o Comunità diverse da quella in cui il servizio opera, tenuto conto che fino ad oggi si è così garantita la frequenza di determinati servizi di qualità ad utenti che diversamente ne sarebbero stati esclusi. In caso di riscontro positivo a tale quesito, rimane da chiarire con quale strumento contrattuale sia possibile procedere a tal fine.

Nei casi, poi, in cui un determinato Ente del Terzo settore svolga il medesimo servizio, ma su più territori, è auspicabile la previsione di forme di consultazione fra le diverse Amministrazioni Pubbliche interessate. Ciò per evitare che gli spazi di autonomia riconosciuti alla singola PA siano declinati in modo arbitrario, rendendo più complessa l'erogazione del servizio, senza che ve ne sia effettivamente la necessità.

Una serie di spunti vengono dall'esame dello strumento della co-progettazione, della quale si intuiscono le potenzialità in ordine alla riforma dei servizi esistenti e allo sviluppo di innovazione, nonché come forma di avanzata di intercettazione dei bisogni e ampliamento di servizi innovativi.

Si ritiene che tale strumento richieda uno spazio adeguato di sperimentazione e si chiede che vengano definiti tempi e termini di tale sperimentazione. Tra le questioni da approfondire, a tale riguardo, il caso in cui un soggetto concorra con il proprio know-how alla progettazione di un servizio, poi oggetto di una procedura di gara, ma che poi perda la gara. In tal caso, non dovrebbe essere previsto il riconoscimento, anche economico, di una determinata quota al soggetto che ha concorso all'ideazione del servizio?

La co-programmazione e la co-progettazione costituiscono preziosissime opportunità e strumenti che ci possono aiutare a lavorare insieme. Affinché le relative potenzialità possano essere adeguatamente tradotte a livello operativo, è necessario un intenso impegno da parte di tutti, cosicché modalità di collaborazione e di costruzione di rete tra Amministrazioni Pubbliche e Terzo Settore si sviluppino e si rafforzino.

Il tema degli appalti ha suscitato, come prevedibile, grande attenzione e ha visto sollevate numerose richieste e istanze da parte dei partecipanti agli incontri.

Si teme che gli Enti pubblici (EP) possano considerare la gara d'appalto come "rifugio" a fronte di una gamma di strumenti ancora poco noti. Si ritiene che l'appalto, oltre ad essere lo strumento più conosciuto dai funzionari, per cui più sicuro, rischi di essere utilizzato

anche con il fine di ridurre i costi sociali delle Amministrazioni, facendo leva sugli aspetti concorrenziali tipici della gara d'appalto. Si ritiene pertanto che ci debba essere un indirizzo politico chiaro e preciso relativamente alla scelta delle opzioni, con la conseguente assunzione di responsabilità politiche e in riferimento allo stato dell'arte del Piano Sociale Provinciale.

L'attenzione a non piegarsi a logiche e pensieri di natura puramente burocratico-amministrativa deve tradursi in un'attenta individuazione degli elementi di qualità che contraddistinguono l'offerta tecnica nell'ambito di un confronto concorrenziale. Tali elementi devono essere effettivamente in grado di "fare la differenza". Se, viceversa, sono individuati con una genericità che li rende assolvibili da tutti, la gara si trasforma in una competizione legata solamente all'offerta economica.

Le procedure di affidamento devono, da un lato, evitare che la fornitura dei servizi socio-assistenziali soggiaccia a logiche di "mercato puro", con l'esasperato utilizzo della concorrenza sul prezzo; dall'altro, che la pur necessaria regolazione degli affidamenti sia costruita con modalità tali da premiare la qualità, la relazionalità, la continuità dei riferimenti, il radicamento sociale e comunitario. Si tratta di valorizzare compiutamente gli elementi di personalizzazione e di sviluppo situato, decisivi nella determinazione del grado di appropriatezza e di effettività dei servizi socio-assistenziali. In tale prospettiva, è possibile mettere a frutto anche quelle esperienze, che ben conosciamo, nelle quali il radicamento territoriale si esprime anche attraverso la partecipazione del volontariato, con la garanzia di un sostegno alla persona assistita che non può essere misurato semplicemente sulla base del rapporto utenti/dipendenti.

Meriterebbe un approfondimento chiarificatore la questione riguardo a quale sia la discriminante per l'utilizzo dell'accreditamento aperto/dell'appalto nell'affidamento dei servizi. In particolare, pare necessario chiarire per quali affidamenti sia utilizzabile l'applicazione dell'accreditamento libero, da una parte, e per quali affidamenti sia da considerarsi strumento principale l'appalto, dall'altra. Ciò affinché quest'ultimo, pur presentato come strumento residuale, non possa essere invece utilizzato in modo principale e diffuso.

La parte delle LG relativa all'accreditamento libero dovrebbe essere maggiormente definita e sviluppata, in modo particolare in rapporto alla questione *vouchers*. Essi introducono una sorta di terza via che potrebbe dare molte risposte, soprattutto per evitare lo sviluppo di un'offerta troppo elevata in rapporto alla domanda.

La Provincia sottolinea che chi aderisce all'accreditamento libero accetta di fornire il servizio a un costo standard. La PAT sta lavorando alla formulazione degli indirizzi finalizzati alla definizione dei costi standard e dei criteri per la determinazione delle rette.

C'è grande attenzione relativamente al tema dell'applicazione del principio di rotazione negli affidamenti dei servizi socio-assistenziali.

Il principio della rotazione deve essere adeguatamente approfondito. Va premesso come non sia realistico pensare di evitare tale problema attraverso la partecipazione a procedure di gara da parte di tutti i soggetti del Terzo Settore che svolgono un determinato servizio nei nostri territori di riferimento.

Piuttosto, si rileva che numerosi passaggi tratti dall'Allegato D – relativo alla corresponsione di rette, tariffe o voucher ai soggetti accreditati - della proposta di LG, delineano un quadro di riferimento tale da consentire – attraverso l'imputabilità della scelta del fornitore all'utente di un determinato servizio - una valorizzazione della libertà di scelta dell'utente medesimo dei servizi socio assistenziali. È chiaro che, laddove venga riconosciuto il primato della volontà dell'utente a fronte di una serie di opzioni disponibili, viene meno la coerenza del principio di rotazione. Si chiede che la Provincia approfondisca gli elementi qui riportati, onde eliminare, o quanto meno ridurre al minimo, l'impatto delle criticità connesse all'applicazione del principio di rotazione nell'ambito dei servizi alla persona.

Quanto ai riferimenti alla clausola sociale – LP 2/16 – si è già assistito al verificarsi di importanti problematiche, basti pensare ai casi in cui il personale si trova ad essere comunque penalizzato a causa dell'applicazione di contratti peggiorativi. È importante che i bandi siano scritti con coraggio e fantasia. Va considerato, al riguardo, che la salvaguardia delle condizioni in essere sul fronte occupazionale non assicura un'adeguata continuità nei riferimenti valoriali, nella cultura organizzativa, negli sviluppi della dimensione relazionale dei servizi, allorché si registra il passaggio da un soggetto gestore a un altro. È proprio con riferimento a queste ultime dimensioni che diventa assai importante l'approccio con cui vengono predisposti i bandi e la capacità di inserirvi, nel rispetto dei vincoli di carattere normativo, quei riferimenti in grado di assicurare agli utenti la specifica attenzione a garantire il massimo di continuità degli elementi in forza dei quali il servizio è apprezzato.

I temi della verifica e della qualità sono strettamente connessi. Essi costituiscono anche i presupposti per lo sviluppo di un sistema di valutazione e la definizione delle attività di vigilanza. Quest'ultima, va ricordato, costituisce il terzo caposaldo – con l'autorizzazione e l'accreditamento – del nuovo sistema di qualità dei servizi socio-assistenziali che si sta definendo sulla base della l.p. 13/2007 e del Regolamento di cui al D.P.P. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg.

La qualità dev'essere misurabile e, corrispondentemente, la valutazione non può essere solo procedurale. Nel sistema di welfare trentino, così come è stato definito e si è formato nel tempo, gli elementi valutativi hanno bisogno di essere riferiti sia ai destinatari dei servizi, sia agli operatori, e proprio da qui si sarebbe dovuto partire.

Si è osservato che, grazie alla conoscenza del territorio e alla collaborazione fra soggetti pubblici e privati, negli anni si è potuta dare risposta a tutti quei bisogni che altrimenti sarebbero rimasti inespressi o che non sarebbero stati presi in carico. Ad oggi ci si trova di fronte ad un sistema che richiede investimenti su più fronti, nonché la necessità di orientarsi in un nuovo contesto legislativo, amministrativo e finanziario, a fronte di una minore contribuzione da parte dell'Amministrazione. Ne derivano una serie di quesiti che richiedono risposte chiare e un'attivazione operativa da parte di tutti i soggetti interessati. Le Comunità di Valle sono in grado di gestire questa complessità? Come si fa a garantire omogeneità di livelli di servizio sui diversi territori? Come si fa a realizzare politiche sociosanitarie integrate? Tali quesiti si incrociano con la consapevolezza che la conoscenza e l'utilizzo delle diverse modalità di affidamento dei servizi disciplinate dalle LG dovranno essere oggetto di una specifica azione formativa e di supporto indirizzata agli amministratori dei Comuni e delle Comunità di Valle interessati, poiché ad oggi si denota una mancanza di esperienza e di conoscenza sul tema. In tale azione, l'interfaccia tra le figure che condurranno gli interventi e gli amministratori coinvolti dovrà essere assicurata dalle figure tecniche che, presso le Amministrazioni Pubbliche interessate, dovranno istruire i procedimenti e assicurarne la corretta esecuzione dal punto di vista tecnico-amministrativo. Un risvolto significativo è costituito dalla disomogeneità dei territori e dei variegati contesti nei quali gli Enti del Terzo Settore si trovano a svolgere i propri servizi e le progettualità. In un contesto così ricco e variegato, visti i tempi ristretti, si rischia di ingabbiarsi in contenitori apparentemente funzionali, per poi dover procedere ad una revisione di quanto messo in campo, con le relative conseguenze. Gli enti di grandi dimensioni rischiano di essere messi da parte da soggetti provenienti da altre regioni, mentre quelli più piccoli, di essere schiacciati dalla burocrazia.

Un approfondimento puntuale ha riguardato la previsione contenuta all'art. 36 *bis* della l.p. 13/2007 (Contributi per la realizzazione di servizi e interventi in materia di assistenza e inclusione sociale di gruppi vulnerabili). Si è sottolineato, a tale proposito, che l'onere di assicurare attraverso risorse economiche proprie una quota pari ad almeno il 10% delle spese di funzionamento può costituire un rilevante elemento di difficoltà per le realtà del Terzo Settore. Anche realtà strutturate e capaci di realizzare attività di fundraising organizzate possono trovarsi in difficoltà quando, nel caso di progetti di una considerevole ampiezza e strutturazione, la quota pari al 10% delle spese di funzionamento si attesti su un importo ingente. Si richiede alla Provincia di prevedere la possibilità di coprire anche il 10% di spese residue, analogamente a quanto già oggi avviene per i progetti di attività innovative o sperimentali disciplinati dall'art. 38 della l.p. 13/2007 e in accordo con la logica secondo la quale la normativa comunitaria individua la *"compensazione degli obblighi di servizio pubblico, concessi a determinate imprese incaricate della gestione di servizi di*

*interesse economico generale*" (Decisione della Commissione europea 2012/21/UE), per i quali prevede un'integrale copertura dei costi, oltre a un "margine di utile ragionevole".

Si segnala, infine, come qualcuno abbia posto la richiesta, considerata la complessità del tema e la mancanza di un'adeguata conoscenza degli strumenti illustrati nelle LG, di una proroga al 2022 dei termini per le procedure di accreditamento e l'applicazione delle rinnovate procedure per l'affidamento dei servizi socio assistenziali. Ciò anche in funzione di una più compiuta comprensione dei nuovi percorsi proposti nell'ambito delle LG.

### **Osservazioni degli Enti Locali, i Comuni, il Sindacato**

Agli incontri territoriali sono stati presenti anche 32 rappresentanti dell'Ente Pubblico che hanno dato il loro fattivo contributo fornendo numerosi spunti ed osservazioni. Questo dato fornisce evidenza di una maggiore presenza rispetto agli incontri del 2017 svolti con tema Autorizzazione ed Accreditamento. Vista l'ampia partecipazione e contributo di pensiero si è ritenuto importante inserire nel documento un'area appositamente dedicata con le osservazioni da loro avanzate, riportando meramente l'estratto del verbale, con l'obiettivo di evitare una possibile interpretazione da parte della Consulta Ristretta, se non attraverso la seguente breve premessa.

Pur riconoscendo la difficoltà di tenuta del modello delle proroghe, emerge una preoccupazione inerente alle tempistiche ristrette, alla scelta e alla gestione dei diversi strumenti che richiedono, di contro, ulteriori approfondimenti. Emerge inoltre il bisogno di formazione, di confronto e di supporto.

Di seguito le osservazioni espresse:

- "Si riprende il tema della diversità dei territori e di come sia possibile esprimerla, a fronte di uguali strumenti di affidamento"
- "Si ritiene inoltre fondamentale implementare le competenze dei funzionari"
- "Si condivide la difficoltà delle amministrazioni di chiudere un processo di cambiamento così complesso entro giugno 2021, viste anche le prossime elezioni, per le quali evidentemente si sospenderà qualsiasi attività in proposito, riducendo il tempo a disposizione"
- "Sensazione di difficoltà e preoccupazione per il riaffidamento di tutti i servizi in poco tempo. Obiettivo è stare sul territorio e fornire servizi adeguati. Appoggiarsi a cooperative e associazioni locali è un valore in più. Si rileva discrasia tra servizio sociale e appalto come metodo. I servizi della comunità sono lasciati soli proprio ora che le cose diventano più complesse"

- "Si marca la questione degli affidamenti dei servizi e della scelta delle tariffe, che rischiano di mettere a repentaglio il welfare Trentino"
- "Si chiede un chiaro e preciso indirizzo politico col fine di determinare scelte di investimenti sui servizi e non su trasferimenti passivi diretti"
- "La tempistica rappresenta un grosso problema sia per la rilevazione che soprattutto per l'affidamento"
- "Visti i cambiamenti e la complessità del profilo giuridico a cui si farà riferimento d'ora in poi, propongono al Servizio Politiche della PAT di mantenere Tavoli tecnici di confronto e mutuo-aiuto per la gestione tecnica delle procedure"
- "Si riconosce che il regime di proroga non è ulteriormente utilizzabile, considerato il fatto che è stato adottato per molto tempo". "Il sistema di affidamento attraverso l'appalto risulta, a suo giudizio, sufficientemente strutturato, mentre sottolinea l'esigenza di approfondire le LG in materia di contributo e quelle legate all'Accreditamento libero"
- "Possibilità di prevedere un sistema misto (retta e voucher), il quale potrebbe assicurare condizioni di maggior sostenibilità per le organizzazioni di servizi"
- "Sul principio della rotazione viene sottolineato che le Linee Guida vanno applicate anche per i Servizi sociali."
- "Effettivamente gestire il servizio sociale con l'appalto risulta difficile, per tutte le particolarità e le complessità".
- "Difficoltà anche per gli enti locali il cui obiettivo è tenere in piedi un sistema che abbiamo costruito; tutto il lavoro fatto è quello di trovare strade, anche specifiche, per ogni servizio"
- "È necessario approfondire gli altri strumenti per avere il massimo risultato. Chiede in conclusione alla Provincia la possibilità di istruire, sostenere e formare il personale coinvolto"
- "È necessario capire come si può traghettare i servizi e supportare l'ente pubblico per trovare una strada, all'interno delle regole date"
- "La questione degli appalti rimanda ad orientamenti politici ed è necessario fare delle valutazioni in merito per limitare la discrezionalità delle stazioni appaltanti"

È emersa, inoltre, più o meno esplicitamente nei vari incontri, l'esigenza di un'azione di "manutenzione" dell'impianto normativo di riferimento (L.P. 13/07) finalizzata ad armonizzarlo con le novità legislative e tutti i mutamenti di contesto verificatisi nei 12 anni intercorsi dalla sua approvazione. La Legge provinciale 13 del 2007 è maturata in un contesto normativo e socio economico molto diverso da quello attuale. Un'azione di ristrutturazione di tale norma potrebbe permettere di assicurare al Trentino un quadro normativo aggiornato ed orientato ad affrontare alcuni degli elementi di criticità legati all'architettura pensata nel 2007. In particolare, emergono significative esigenze di

semplificazione degli adempimenti burocratici che potrebbero mitigare e contenere alcune delle criticità evidenziate dall'interlocuzione con i territori.

In un incontro vi è stata poi la presenza anche di un consigliere provinciale che ha segnalato l'opportunità di attivare quanto prima un processo di sensibilizzazione del Consiglio Provinciale rispetto ad una materia di cui sottolinea la sostanziale non conoscenza da parte dei consiglieri provinciali, ricordando che è fondamentale muoversi per interloquire con la parte politica nella fase di definizione dei provvedimenti e non al termine dell'iter nella fase deliberativa.

### **Altri quesiti emersi**

- "Il Catalogo prevede la figura dell'operatore sociale, in quale categoria deve essere inquadrato nel contratto di lavoro che fa riferimento alla PA, la cui declaratoria prevede diverse categorie (A, B, C, ...)?"
- "Verranno effettuate delle aggregazioni sovra territoriali per l'affidamento dei servizi?"
- "L'accreditamento libero potrebbe essere lo strumento migliore da seguire?"
- "Se verrà fatto un elenco sull'accreditamento libero solo da parte di chi avrà i requisiti, si può pensare di alzare la soglia dei criteri in base al radicamento?"
- "Gli Enti locali hanno la possibilità di aggiungere requisiti; quale è la discrezionalità su questo?"
- "Che cosa vuol dire aggiungere altre caratteristiche o altri livelli?"
- "Cosa succede se il beneficiario non è nelle condizioni di scegliere il servizio a cui rivolgersi: che tipo di mandato hanno i Servizi Sociali (tema della neutralità)?"

Trento, 01 ottobre 2019

Per la Consulta  
Il Presidente  
Massimo Occhetto



# Consulta provinciale delle politiche sociali

Elementi di sintesi del percorso sui territori

04.11.2019



Martedì 29 ottobre



## Signori delle cime (e delle comunità)

I record del Terzo settore in Trentino Alto Adige  
La formula funziona perché si parte dal basso

CORRIERE DELLA SERA  
**BUONENOTIZIE**  
L'IMPRESA DEL BENE



[CHI SIAMO](#)

[COMITATO SCIENTIFICO](#)

[EVENTI](#)

[DIALOGHI](#)

[UN AIUTO SUBITO](#)

**CORRIERE DELLA SERA**  
**BUONENOTIZIE**  
L'IMPRESA DEL BENE  

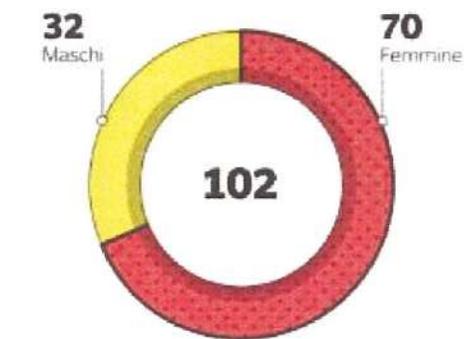

Su tutti i numeri del non profit, oltre che sulla spesa sociale, Bolzano e Trento guidano la classifica italiana Welfare a «chilometro zero» e «senso di comunità». Il mondo cooperativo produce 2,35 miliardi di euro  
Problemi? Ricambio generazionale e procedure: «Non vogliamo morire di burocrazia e ce n'è ancora troppa»

# Una montagna di collettività

CORRIERE DELLA SERA  
**BUONENOTIZIE**  
L'IMPRESA DEL BENE

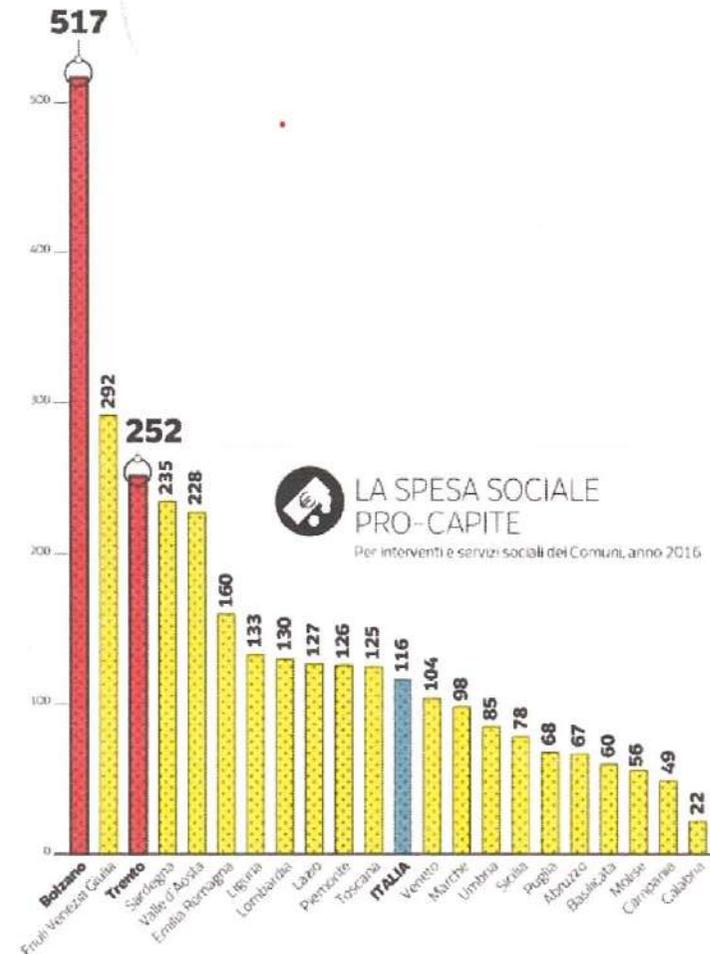


Volontari di servizio civile nazionale avviati nel 2017



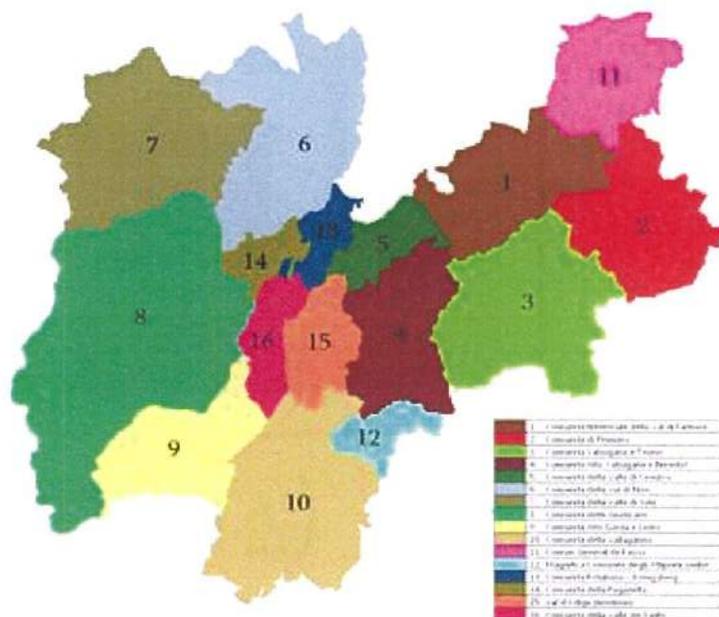
**21,9%** Persone di 14 anni e più che hanno svolto attività gratuita per associazioni di volontariato (media italiana: 10,4%)

Corriere della Sera - Infografica Sabina Castagnari



# 6 incontri territoriali – 107 organizzazioni non profit e 32 rappresentanti di Comunità e Comuni

*Comunità di valle della Provincia autonoma di Trento*



**lunedì 2  
settembre**  
Ore 17.00

TRENTO  
presso sala Falconetto in via Belenzani 20

**Mercoledì 4  
settembre**  
Ore 17.30

Comunità di **Valle dei Laghi, Alto Garda, Ledro, Giudicarie**  
presso sala mansarda (scuola elementare) in via Caffaro 2 alle Sarche

**lunedì 9  
settembre**  
Ore 17.00

Comunità di **Alta Valsugana e Bernstol, Valsugana e Tesino, Altipiani Cimbri, Primiero**  
presso la Sala consiglio Alta Valsugana in piazza Garibaldi 3 a Pergine Valsugana

**giovedì 12  
settembre**  
Ore 17.00

Comunità di **Valle di Fiemme, Fassa, Cembra**: presso la sala don Adelio Frasnelli del Palazzo della Magnifica Comunità di Fiemme, piazza Cesare Battisti, 2, Cavalese

**martedì 17  
settembre**  
Ore 17.00

Comunità di **Non, Sole Paganella e Rotaliana - Konigsberg**: presso la Sala Baronale del palazzo Assessorile in Piazza Municipio a Cles

**giovedì 19  
settembre**  
Ore 17.00

Comunità di **Vallagarina**: presso Rovereto Urban Center in corso Rosmini 58

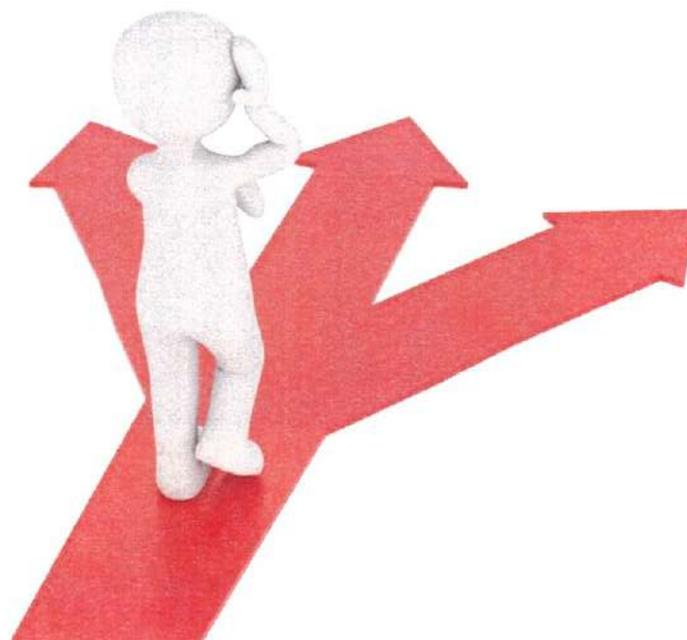
L.P. 13/07: 10 anni di sostanziale immobilità (07/17), due di accelerazione (18/19)



LG 26 luglio – Catalogo 22 agosto



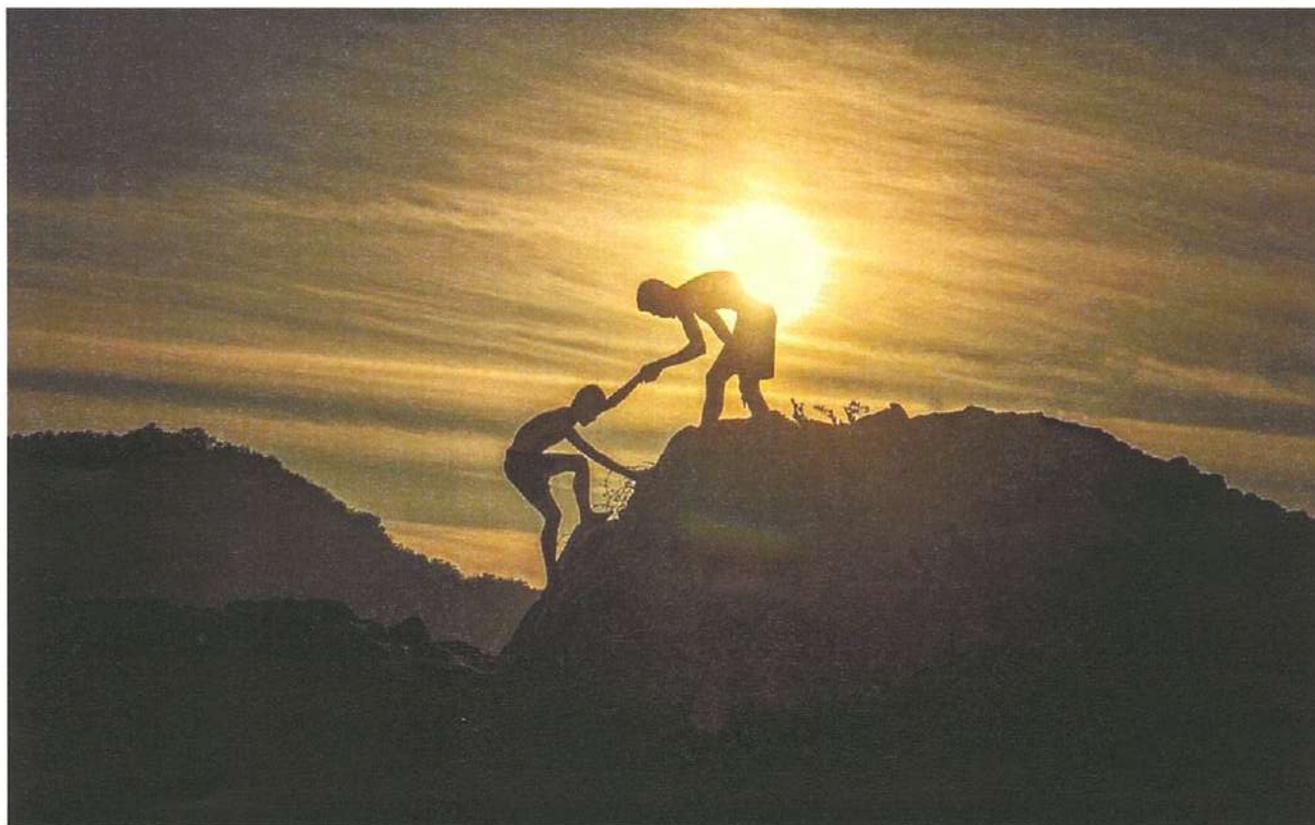
Il rischio è che vengano privilegiate le prassi di affidamento più conosciute, invece che quelle più appropriate alle diverse situazioni



Dagli incontri sui territori emerge un chiaro  
bisogno di approfondimento

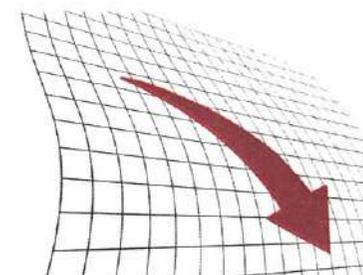


Dagli incontri sui territori si evidenzia un forte bisogno di supporto/accompagnamento



In molti hanno sottolineato come la sostenibilità delle imprese sia a rischio sotto il peso di:

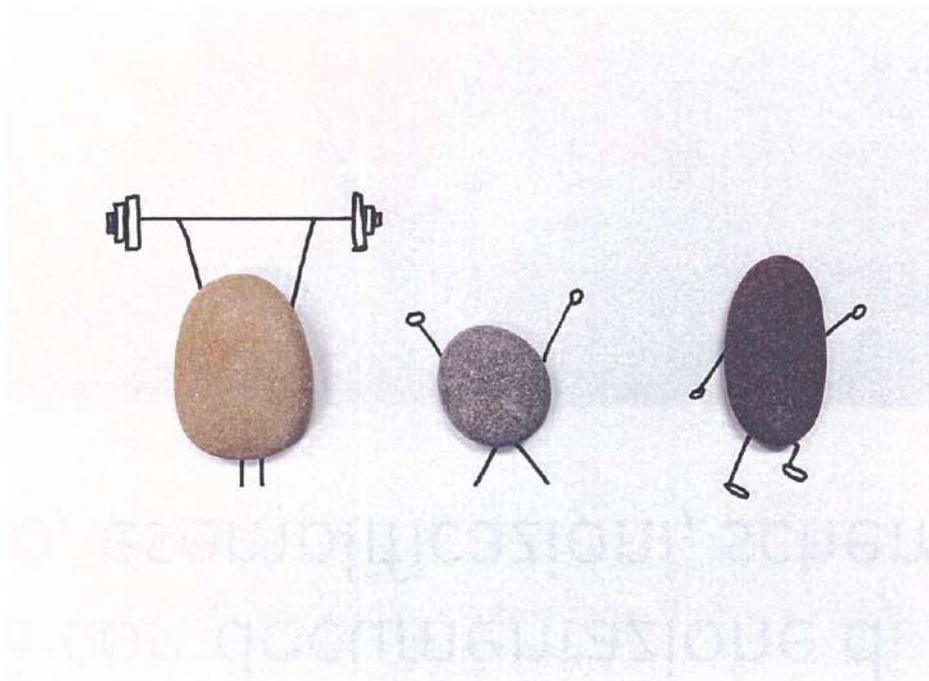
- Adempimenti relativi ad autorizzazione ed accreditamento
- Prescrizioni derivanti dalla riforma del Terzo Settore
- Nuove indicazioni in materia di privacy
- Disposizioni del catalogo in materia di figure professionali.
- Richieste degli ordini professionali
- Incrementi di spesa derivanti dal rinnovo dei contratti



Si rischia di perdere l'identità del sistema di welfare trentino



Proposte: rafforzare le LG in termini di vincolo e introdurre misure di tutela legale ed assicurativa dei funzionari pubblici interessati



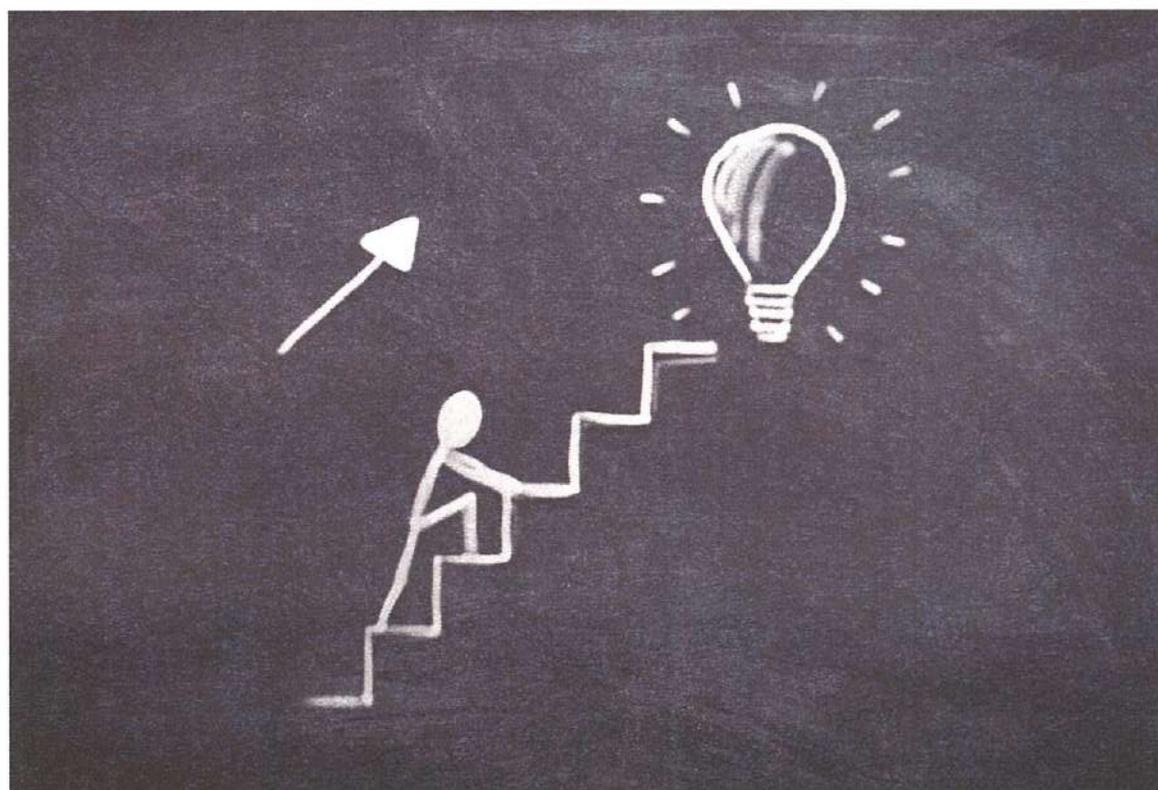
Approfondire le LG con documentazione di accompagnamento, esemplificazioni, schemi tipo, ...



# Affinare il Catalogo con particolare riguardo alle figure professionali ed ai relativi costi



# Scaglionare gli affidamenti



# Realizzare sperimentazioni pilota



Recuperare/attrarre maggiori risorse economiche  
per sostenere il modello di welfare scelto



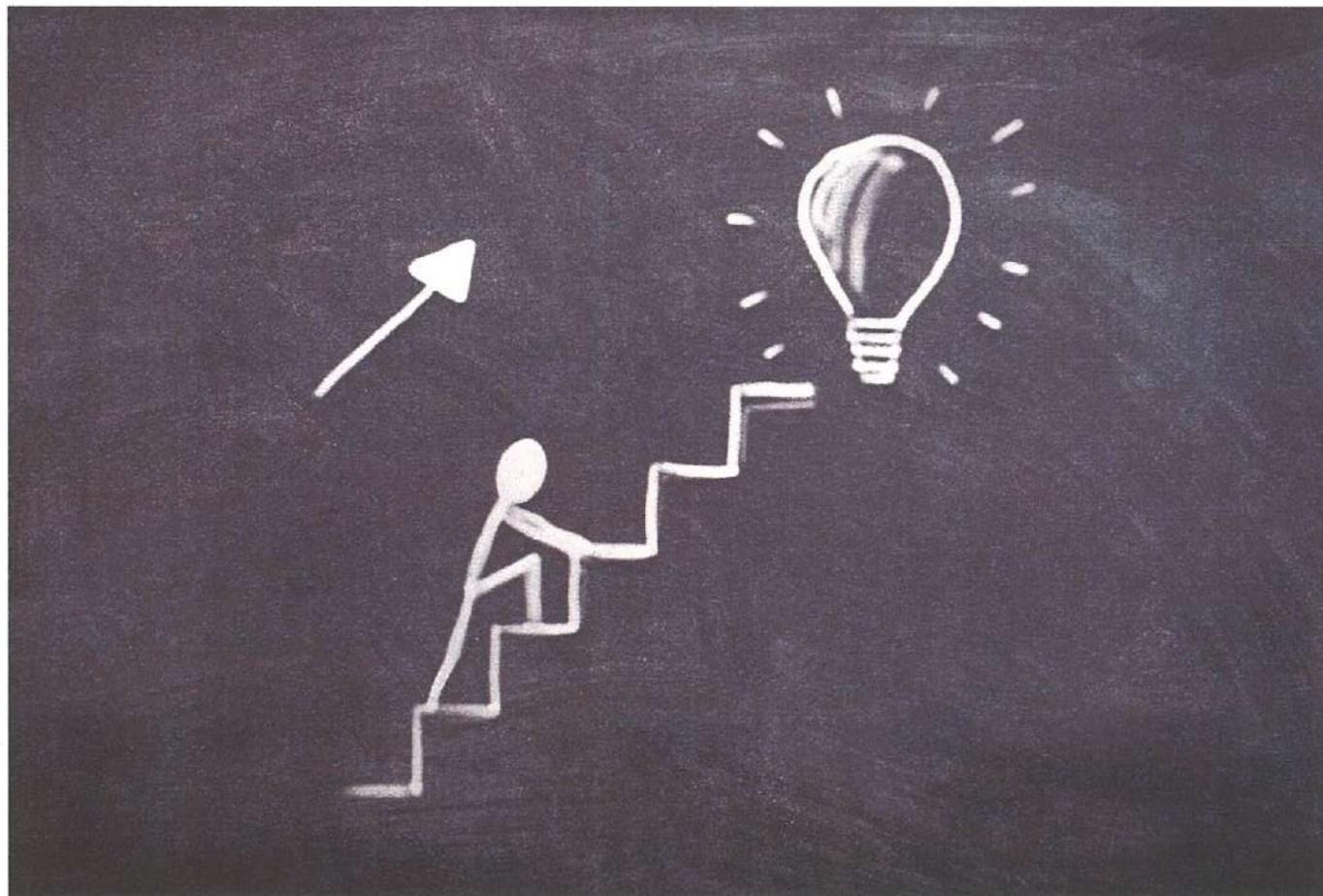
Chiediamo di fare le cose insieme nel modo migliore possibile



Affinare il Catalogo con particolare riguardo  
alle figure professionali ed ai relativi costi



# Scaglionare gli affidamenti



Realizzare sperimentazioni pilota



Recuperare/attrarre maggiori risorse economiche per sostenere il modello di welfare scelto



Chiediamo di fare le cose insieme nel modo migliore possibile



## CONSULTA PROVINCIALE DELLE POLITICHE SOCIALI: NOTE DI SINTESI DELL'ESPERIENZA (MARZO 2017/APRILE 2019)

### **Il perché di questo documento**

La Consulta ristretta, giunta al termine del suo mandato, sente la responsabilità di:

1. restituire alla Consulta plenaria ed alla nuova Consulta ristretta la propria esperienza, i principali aspetti di confronto che hanno caratterizzato il suo compito, le riflessioni, l'identità assunta in riferimento al mandato normativo;
2. fornire agli interlocutori istituzionali deputati il proprio contributo di analisi che faciliti la prosecuzione del lavoro svolto e ne potenzi il respiro.

### **Il ruolo della Consulta: chi siamo**

La Consulta provinciale per le politiche sociali è un organismo consultivo della Giunta provinciale (comma 1, articolo 5, Regolamento istitutivo della Consulta, approvato con la delibera n. 1704 del 30 settembre 2016). Il Regolamento prevede che essa si articoli in una formulazione plenaria, comprensiva di tutte le Organizzazioni di Terzo Settore e delle Rappresentanze delle professioni sociali, ed in una ristretta, designata attraverso un meccanismo elettivo.

Il disposto normativo attribuisce alla Consulta, nella sua articolazione plenaria e ristretta, il compito di svolgere una funzione consultiva e propositiva in ordine all'attuazione della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (comma 2, art. 11 *bis*, L.P. 13/07).

La Consulta ristretta è un organismo che ha una funzione partecipativa. Essa non ha un compito decisionale, che le permetta di esprimere pareri a nome di tutto il Terzo Settore, nonché delle professioni sociali. Ciò va sottolineato perché, in taluni frangenti, vi è stata l'aspettativa che la Consulta fornisse un proprio parere su temi specifici, di volta in volta emergenti.

### **Il mandato della Consulta ristretta**

La Consulta ristretta promuove lo scambio e la partecipazione tra i soggetti del sistema di welfare, supportando l'approfondimento di tematiche e la costruzione di convergenze.

### **Le forme di partecipazione**

Le forme attraverso cui le convergenze vanno a palesarsi rispetto agli interlocutori pubblici possono essere le più disparate e non individuano necessariamente nella Consulta il soggetto con funzioni di portavoce.

### **Il Presidente: ruolo e funzioni**

Il Presidente è la figura che supporta la funzione partecipativa della Consulta nei rapporti con i suoi interlocutori interni ed esterni. Egli convoca le riunioni, interloquisce su mandato della Consulta con i responsabili istituzionali per sviluppare momenti di confronto ed approfondimento, si propone come interfaccia nei rapporti tra interno ed esterno.

Il suo ruolo prioritario, come quello della Consulta ristretta, non è presidiare contenuti, ma "processi".

Operare riconoscendo priorità ai processi comporta che non si giunga sempre a "prodotti" univoci. Per questo motivo, salvo questioni su cui il dibattito è giunto a convergenze trasversali<sup>1</sup>, la Consulta non ha espresso pareri di merito unitari, ma ha rappresentato le diverse posizioni emerse attraverso il confronto con i soggetti del Terzo Settore e con le professioni sociali (si veda, ad esempio, il report degli incontri svolti sui territori per confrontarsi sulla prima stesura del regolamento sull'accREDITamento).

### **Le azioni svolte**

La Consulta ristretta si è insediata nel marzo 2017 dopo un percorso di presentazione delle sue finalità e dei suoi candidati, percorso che si è realizzato nei diversi territori della Provincia.

Durante i 22 mesi di attività si sono realizzate:

- 33 riunioni di Consulta ristretta, focalizzate sui temi all'ordine del giorno e sulla preparazione di incontri allargati e documenti;
- 5 riunioni di Consulta plenaria, partecipate da un numero cospicuo di organizzazioni;
- 6 incontri territoriali, realizzati insieme al Servizio Politiche Sociali e finalizzati ad acquisire feedback sulla prima stesura del Regolamento sull'autorizzazione e l'accREDITamento;
- 4 incontri con l'Assessore di riferimento, finalizzati a condividere piani di approfondimento e lavoro comune;
- 1 audizione in IV Commissione.

La Consulta ha inoltre partecipato (in varie forme con suoi membri) a molteplici incontri sui temi più disparati, sia con l'Amministrazione Provinciale, sia con parti del Terzo settore.

I componenti della Consulta ristretta hanno preso parte a proposte formative (ad esempio Bilancio Sociale e modelli di affidamento) e a gruppi di lavoro che hanno esplorato i temi connessi all'agenda definita dal Servizio Politiche Sociali.

Due dei componenti della Consulta sono stati indicati, come da previsione normativa, come membri del Comitato per la Programmazione Sociale.

Le azioni di cui sopra sono state accompagnate dall'elaborazione di documenti e comunicazioni che sono stati riportati sul sito istituzionale.

Inoltre sono stati raccolti spunti, sollecitazioni e proposte anche attraverso l'invio di note e documenti all'indirizzo mail dedicato ([consultasociale@provincia.tn.it](mailto:consultasociale@provincia.tn.it)).

### **La valutazione della Consulta plenaria**

La Consulta plenaria, interpellata sul lavoro svolto dalla Consulta ristretta, ha dato riscontro positivo sull'operato, apprezzando il flusso informativo ricevuto, le azioni di collante svolte e la funzione di ascolto, anche territoriale.

---

<sup>1</sup> Ciò ha riguardato, ad esempio, il tema della sostenibilità economica degli adempimenti connessi al regolamento sull'accREDITamento di cui si è segnalato l'impatto nell'ambito di un'audizione in IV Commissione, come pure la richiesta di estensione ad un triennio della fase transitoria necessaria per l'acquisizione dei requisiti dell'accREDITamento o l'attenzione verso lo sviluppo di modalità collaborative di relazione pubblico/privato.

## **Il percorso di revisione dell'impianto regolamentare dei servizi socio assistenziali**

I temi che hanno impegnato in misura prevalente la Consulta sono stati quelli legati al processo di definizione ed approvazione del regolamento sull'Autorizzazione e l'Accreditamento dei servizi socio assistenziali. Un processo che si è sviluppato conoscendo una forte accelerazione nella parte finale della legislatura, aspetto che ha imposto ritmi di approfondimento e scambio che non sempre hanno permesso di realizzare un lavoro appropriato: in pochi mesi si è cercato di realizzare ciò che non era stato fatto nel decennio intercorso dall'approvazione della legge 13 del 2007.

## **Un lavoro fatto di cantieri chiusi troppo in fretta**

Alcuni dei "cantieri" di confronto attivati con il Servizio Politiche Sociali, in particolare quelli riguardanti il Bilancio Sociale e la Carta dei Servizi, si sono interrotti senza portare avanti il lavoro di confronto auspicato. I tempi ristretti non hanno permesso di strumentare adeguatamente l'approvazione dei relativi provvedimenti, limitando il ruolo della Consulta alla proposta di alcune notazioni scritte. Tali provvedimenti presentano elementi di criticità che non mancheranno di evidenziarsi nel prossimo futuro. Ad esempio, si citano le proposte di revisione delle linee guida relative al Bilancio Sociale e al Catalogo dei Servizi sociali. Rispetto a quest'ultimo segnaliamo che vi sono state ampie rassicurazioni sulla sua forma "aperta e sperimentale" e sulla necessità di introdurre successivi correttivi, in una logica di miglioramento continuo.

## **I tempi**

Il lavoro svolto è stato caratterizzato da una compressione dei tempi, che ha lasciato molti nodi irrisolti. Impieghiamo, per rendere l'idea, il termine "rincorsa" che ha impegnato tutti: la Consulta ristretta e, di conseguenza, quella plenaria e, nondimeno, il Servizio Politiche Sociali.

## **Risultati**

Nell'accompagnare il processo di definizione del nuovo Regolamento la Consulta si è impegnata per migliorare alcuni degli aspetti oggetto di attenzione senza però riuscire ad incidere sull'assetto complessivo del disegno di sviluppo delle politiche sociali, che appare ancora disorganico e incapace di valorizzare gli aspetti di forza del sistema di welfare trentino.

Nel segnalare questo stato di cose dobbiamo riconoscere lo sforzo messo in atto dal Servizio Politiche Sociali che è stato, al pari della Consulta, impegnato in un processo di riforma segnato da ritmi serrati che non hanno giovato all'obiettivo di giungere ad una formulazione organica e solida di una materia particolarmente complessa, gravata dall'intersezione di fonti normative di emanazione provinciale, nazionale e comunitaria, tra loro non sempre integrate.

## **Rischi**

Ad oggi forte è il rischio che, complice il disposto della normativa in materia di affidamento dei contratti pubblici, alla quale il Regolamento sull'accreditamento appare in più passaggi ispirato, il nuovo assetto regolamentare deprima i fattori distintivi su cui è andata costruendosi l'identità del sistema di *welfare* trentino. Le forme di radicamento territoriale e di valorizzazione del volontariato che contraddistinguono le molteplici organizzazioni di Terzo Settore trentino rappresentano, nell'ottica del Codice dei contratti pubblici, un impedimento al pieno dispiegarsi del principio di

concorrenza, il quale, nella sostanza, viene eletto ad unico criterio regolativo delle forme di interazione tra Pubblica Amministrazione ed organizzazioni *non profit*.

Le linee guida in materia di affidamento dei servizi socio assistenziali, approvate allo scadere della legislatura, hanno, invero, aperto anche a scenari di regolazione di tipo collaborativo, come la co-progettazione ed il contributo, i quali mancano però di un "impalcatura" regolamentare e normativa sufficientemente robusta. Al proposito, esigenze di approfondimento sussistono anche riguardo all'istituto della concessione, le cui potenzialità sono state esplorate in modo molto limitato.

Altro aspetto fondamentale da approfondire è quello co-programmazione, la quale costituisce la necessaria premessa tecnico-politica allo sviluppo di modelli di relazione di tipo collaborativo tra Pubblica Amministrazione e Terzo Settore.

Questo spazio di lavoro (irrobustimento quadro regolamentare dei sistemi collaborativi tra ente pubblico e organizzazioni non profit) rappresenta una delle direttrici su cui la nuova Consulta dovrà lavorare in modo risoluto, alimentando forme di confronto con gli interlocutori provinciali, già in parte avviate in questi mesi.

### **Le "piste" di lavoro per il futuro**

La plenaria, svoltasi lo scorso 27 marzo, ha individuato alcuni ambiti su cui è fondamentale sviluppare proposte migliorative. Tra essi segnaliamo in particolare:

- la definizione di modelli di affidamento che valorizzino il radicamento territoriale e la collaborazione tra Pubblica Amministrazione e Terzo Settore, con particolare riferimento alla compensazione degli obblighi di servizio pubblico prevista dalla normativa europea sui SIEG ed alla co-progettazione;
- l'esigenza di mettere mano ad una revisione del regolamento sull'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi, giungendo ad una formulazione che caratterizzi l'accreditamento come modalità di affidamento alternativa all'appalto;
- lo snellimento degli adempimenti burocratici connessi all'accreditamento in riferimento a specifiche tipologie di intervento (il riferimento va, in particolare, ai servizi/interventi dell'area territoriale);
- la necessità di sostenere con adeguate risorse economiche l'aggravio di spesa derivante dall'approvazione dei nuovi contratti a livello nazionale, in particolare del CCNL Cooperative sociali, il quale è il contratto di riferimento per buona parte delle organizzazioni del Terzo Settore, che vedono messa a repentaglio la sostenibilità dei rispettivi bilanci a fronte degli incrementi di spesa per il personale<sup>2</sup>.
- l'adozione di sistemi di verifica e valutazione dei risultati, che valorizzino la qualità effettiva degli interventi e superino il riferimento a requisiti di natura puramente formale all'interno dell'accreditamento;
- l'implementazione un modello di "accreditamento qualificato", all'interno del quale siano presenti punteggi legati ai risultati effettivamente raggiunti dall'organizzazione rispetto ad alcune variabili d'intervento;

---

<sup>2</sup> La spesa per il personale è la voce di costo di gran lunga più rilevante per iniziative di servizio in cui si colloca su valori percentuali di norma superiori al 90% del budget.

- la previsione di piante organiche per tipologia di servizio connotate da una pluralità di figure professionali, tali da garantire flessibilità alle forme di intervento dei servizi e di reclutamento del personale in essi operante.

### **Consulta Ristretta e prospettive future**

Tra le proposte che vengono affidate alla nuova Consulta si sottolinea la possibile nomina di un Comitato esecutivo, composto da tre/quattro componenti, il quale agisca a supporto delle attività, occupandosi dell'elaborazione della documentazione di accompagnamento e degli adempimenti connessi agli indirizzi affidati dalla Consulta plenaria.

Da ultimo, ma non per importanza, sottolineiamo come la pluralità dei punti di vista contemplati dalla Consulta rappresenti una ricchezza che, stante la già citata "rincorsa" legata al procedere dei provvedimenti in materia di accreditamento dei servizi, non ha potuto dispiegarsi in riferimento a temi altrettanto importanti. Si auspica, pro futuro, un ruolo più proattivo ed ampio in particolare rispetto all'analisi dei bisogni sociali e all'integrazione degli interventi, due aree di interesse di assoluta rilevanza. Sotto questo profilo, la Consulta può rappresentare un contesto prezioso per costruire uno sguardo sulle dinamiche sociali che permetta di formulare scelte organizzative e regolamentari ancorate alla realtà ed alla necessità di realizzare forme concrete e sostanziali di aiuto alle persone.

Il Presidente  
*Riccardo Santoni*