

***FORMAZIONE
ALL'IMPEGNO SOCIALE E POLITICO***

ANNO 2001-2002

**IL RUOLO DEL TERZO SETTORE NELL'OFFERTA DEI SERVIZI
ALLA PERSONA**

IL RUOLO DEL TERZO SETTORE NELL'OFFERTA DEI SERVIZI ALLA PERSONA

Componenti il Gruppo di Lavoro:

Alicardo Cinzia

Cesaro Amerigo

Conte Wilma

Lando Aurora

Maioni Michele

Paiano Simone

Rampi Giovanni

Rettore Elvira Maria

Venzo Valentina

Zabeo Gualtiero

Zampieri Costantino

Zanetti Michele

Coordinatori del Gruppo di Lavoro:

Alessandra Zoccarato

Gianluigi Naletto

Franco Sato

Un vivo ringraziamento per la disponibilità dimostrataci va all'Assessore ai Servizi Sociali del Comune di Dolo - Sig. Gianni Lazzari - e al personale del Comune stesso che abbiamo contattato per acquisire dati e notizie utili alla nostra ricerca.

PRESENTAZIONE

Il nostro Gruppo di Lavoro ha approfondito nel corso degli incontri il **"Piano di Zona dei Servizi Sociali"**.

L'analisi e lo studio di questo documento, particolarmente importante per la vita di ogni cittadino, si è svolta su tre "dimensioni":

- 1- **DIMENSIONE LEGISLATIVA:** attraverso la lettura e la ricerca della normativa di settore, sia nazionale che regionale, abbiamo potuto capire come si è arrivati all'adozione dei Piani di Zona, chi sono gli attori e a cosa lo stesso è finalizzato; analoga procedura è stata poi seguita per quanto riguarda il Terzo Settore.
- 2- **DIMENSIONE SOCIALE:** abbiamo poi focalizzato la nostra attenzione sulla valorizzazione e sul contributo apportato dal Terzo Settore nell'ambito dei Servizi Sociali. E' così emerso il ruolo sempre più importante rivestito dallo stesso all'interno della odierna società. Per questo ci è sembrato opportuno approfondire chi è il Terzo Settore e individuare i criteri attraverso i quali esso deve operare.
- 3- **DIMENSIONE ATTUATIVA:** in questa fase abbiamo approfondito come il Piano di Zona si integra tra le varie istituzioni e realtà operanti nel territorio. Dopo una verifica "materiale" di come le istituzioni partecipano alla stesura del Piano di Zona, abbiamo rivolto la nostra attenzione all'istituzione più vicina al cittadino : il Comune.
Nel caso specifico abbiamo approfondito, grazie anche alla disponibilità dell'assessore ai Servizi Sociali del Comune di Dolo, Signor Gianni Lazzari, come ha operato e sta operando il Comune stesso nella predisposizione del nuovo Piano di Zona e quale ruolo riveste il Terzo Settore nella gestione dei servizi attivati nell' ambito territoriale.
Attraverso una analisi degli interventi sociali e del Bilancio comunale siamo infine giunti a delle considerazioni e osservazioni sulle opportunità che il Terzo settore è in grado di fornire se opportunamente coinvolto, relativamente all'offerta dei servizi alle persone.

IL RUOLO DEL TERZO SETTORE NELL'OFFERTA DEI SERVIZI ALLA PERSONA

Introduzione

Il nostro gruppo di lavoro si è interessato dello studio e dell'approfondimento del "Piano di Zona" delle Politiche Sociali e Sanitarie quale strumento principale per perseguire le finalità dell'integrazione delle attività svolte da soggetti pubblici e privati, sia all'interno del Comune sia a livello intercomunale.

Il lavoro ha bisogno di avere un respiro ampio, perché si tratta di operare scelte finalizzate al soggetto primo dello Stato, il "cittadino" e questo ci porta a ritenere che la maggioranza della popolazione del paese vive una profonda modificazione dei bisogni socialmente rilevanti, contestuale alla legittima aspirazione ad una sempre migliore qualità della vita.

Appartengono a circuiti minoritari, della "cultura debole", i temi della difesa dei diritti e della giustizia sociale per le fasce più bisognose ed indifese della società.

La possibilità di superare l'attuale crisi del sistema del "welfare", sia rifiutando facili forme di colpevolizzazione che superficialità politiche di taglio o di trasferimento della spesa, appare fortemente connessa alla capacità di tanti soggetti protagonisti di partecipare alla rifondazione del sistema, ad una rivisitazione dei suoi valori essenziali.

Questo servirebbe a riaffermarne il significato, pur in chiave di forte innovazione, nonché al serio rilancio di una logica di responsabilizzazione da diffondere a tutti i livelli ed in grado di coinvolgere tutti i soggetti interessati.

In tal senso, accanto al pur necessario richiamo ad una responsabilizzazione individuale degli operatori, degli utenti, dei responsabili della programmazione e così via, emerge la rilevanza inedita di una nuova cultura di gestione politica fortemente concentrata tra soggetti diversi.

Si impone cioè la realizzazione di una pratica di intervento sul territorio che utilizzi positivamente l'apporto specifico delle varie parti per giungere ad identificare comuni obiettivi da perseguire, moduli organizzativi intrecciati, modalità di azione e di controllo dell'intervento sociale.

A livello del Veneto il riordino della disciplina socio - sanitaria trova riferimento nella L.R. 55 /82, 39/93, e 56/94 e nel Piano Socio - Sanitario regionale per il triennio 1996/98.

Il tutto va fatto entro comunque i principi ed i contenuti della Carta Costituzionale ancora molto attuali, tenendo conto di quanto è cambiata la nostra società, di come si siano trasformati i soggetti sociali e come, molti di essi, si affaccino per la prima volta nella vita della comunità ad ogni livello, del modo con cui si sono evoluti anche ai bisogni che si segnalano come importanti nel territorio, della domanda-attesa di nuove forme di partecipazione.

Una lettura attenta della situazione e delle tendenze che essa manifesta pone in risalto un protagonista che emerge prepotentemente in tutte le sue potenzialità: il **Comune**.

Il Municipio quale luogo di identità culturale della comunità, l'Ente Locale, storicamente interprete decisivo nel rapporto tra Società e Stato, è diventato il centro del possibile cambiamento.

E' il principio della "sussidiarietà" che colloca il Comune tra la persona e lo Stato.

Esso è importantissimo livello inter-istituzionale intermedio, riferimento più prossimo delle istituzioni democratiche a contatto con la comunità locale. E' partecipe nel raggiungimento del bene comune possibile, promotore di quelle politiche e di quegli interventi finalizzati in particolare alle fasce marginali, ossia a quelle persone impedito in modo decisivo e prolungato nella promozione globale del proprio originale ed irripetibile progetto di vita, spesso nelle vitali elementari esigenze, e referente immediato della società organizzata.

Se la finalità centrale delle politiche sociali è il miglioramento delle condizioni di vita del cittadino, essa si coniuga direttamente con la garanzia e l'opportunità del concreto esercizio dei diritti del cittadino.

Un cittadino non solo fruitore quindi, ma protagonista della politica e delle scelte che le sostanziano.

E' un incontro ravvicinato quello che avviene nell'Ente Locale, luogo di sintesi dei punti di forza e di debolezza in una comunità, capace di immediato contatto con il bisogno, luogo di accoglienza e di valorizzazione delle risorse sociali, spazio di interpretazione di una pluralità di istanze culturali e civili.

Il ruolo dell'Ente Locale è quindi determinante nelle politiche e nei servizi finalizzati al vivere delle persone.

Nel nostro ragionare bisogna ripartire dalla Carta Costituzionale che, fra i diritti e doveri, all'art. 32 afferma: " La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può, in nessun caso, violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana".

E' la sottolineatura alta del diritto alla salute, diritto soggettivo, incompressibile , inviolabile.

Nel versante sanitario la legge 833/78 attribuisce ai Comuni le funzioni amministrative in materia sanitaria ed ospedaliera e questi ne esercitano le funzioni mediante le Unità Sanitarie Locali, ferme restando le attribuzioni di ciascun Sindaco quale autorità sanitaria locale.

Organi di partecipazione sono l'Assemblea Generale ed il Comitato di Gestione con il suo Presidente.

Il D.Lgs.502/92 così come modificato dal D.Lgs. 517/93 disegna la nuova Azienda Sanitaria più ampia, con personalità giuridica pubblica, autonomie varie, fermo restando il

diritto - dovere della Conferenza dei Sindaci di esprimere il bisogno socio – sanitario delle comunità locali.

Molti ritengono la Conferenza dei Sindaci un organo debole, meramente consultivo rispetto all'Azienda Sanitaria che più che un organismo strumentale degli Enti Locali appare come Ente Strumentale della Regione.

In realtà con la L. 423/92 le competenze della Conferenza dei Sindaci vengono rafforzate se essi " definiscono le linee di indirizzo per la impostazione programmatica delle attività, esaminano ed approvano i bilanci di previsione e consuntivo, svolgono verifiche generali sull'andamento dell'attività e formulano osservazioni e pareri ..."

Importante è anche l'Atto di Intesa Stato – Regioni del 25/11/1993.

Tale accordo, al punto 2) sul modello di civiltà sanitaria cui deve ispirarsi il piano afferma:

- Parag. 2) la promozione della salute e la prevenzione delle malattie costituiscono gli obiettivi strategici della salute per tutti; la promozione di stili di vita positivi, la determinazione di condizioni ambientali favorevoli per la salute, la gestione dei servizi sanitari in modo da erogare un'assistenza di elevata qualità in modo efficiente ne costituiscono le modalità di relazione;
- Parag. 3) la partecipazione dei cittadini alla definizione delle priorità, rappresenta il presupposto necessario per il perseguimento della salute per tutti;
- Parag. 4) diversi settori della società devono collaborare al perseguimento della salute per tutti, poiché sui livelli di salute della popolazione influiscono i fattori anche diversi da quelli prioritariamente sanitari.

Queste norme rappresentano un indubbio rafforzamento della competenza del Comune non solo come elemento di forza in ordine alla titolarità delle funzioni, ma anche in ordine alla programmazione e gestione dei servizi sociali; infatti le norme in vigore delineano molto chiaramente tre motivazioni politiche che supportano questo rafforzamento:

- a) La volontà di restituire al Comune, espressione più autentica della comunità locale, la competenza affidatagli dal Costituente;
- b) La necessità di non appesantire il Fondo Sanitario Nazionale di spese che dovrebbero gravare su altri capitoli di bilancio ad altri livelli;
- c) Impedire che la ristrutturazione dell'organizzazione sanitaria, che disegna una Usl di area vasta con livelli decisionali direttamente raccordati con la Regione, espropri l'Ente Locale di una sua peculiare ed irrinunciabile competenza specifica.

Il Piano Socio – Sanitario regionale del 1996/98 nel Veneto rilegge la situazione" restituendo" ai Comuni le competenze in ordine alle funzioni socio – assistenziali relative ad ogni servizio di interesse locale.

Vanno allora posti alcuni obiettivi strategici:

- Occorre rifiutare un'impostazione, ancora presente in maniera sommersa, che considera le politiche socio – assistenziali come elemento ammortizzatore di tensioni nella comunità;
- Serve uno sforzo reale di razionalizzazione che segni chiarezza nei referenti istituzionali e focalizzi un coerente quadro di riferimento normativo;
- È necessaria una specifica attenzione al problema della compatibilità economica degli interventi che non si limiti tuttavia alle scelte di riduzione della spesa, ma affronti il problema delle entrate, della finalizzazione e dell'uso razionale delle risorse;

- Collegata a tale ultimo aspetto è la logica del Documento di Piano, quale strumento territoriale di programmazione che espliciti le scelte di intervento (cosa, a chi, in che modo). L'impossibilità di dare tutto a tutti, chiede gerarchizzazione, definizioni degli standard dei servizi, tutela delle fasce deboli della popolazione;
- La scelta dei coprotagonisti, di una pluralità di soggetti che partecipi in forma integrata alle politiche, senza che questa diventi una strategica privatizzazione che nasconda in realtà una deresponsabilizzazione pubblica ed una strumentalizzazione del volontariato;
- L'attivazione di forme di controllo e verifica, di formazione ed informazione, aspetti non secolari di una politica di riqualificazione e contenimento intelligente della spesa.

La normativa in vigore chiama in causa le Organizzazioni di Volontariato e le Associazioni intese come tramite privilegiato per rendere effettiva la partecipazione dei cittadini all'attività dell'amministrazione, mediante l'accesso delle stesse organizzazioni e delle associazioni alle strutture ed ai servizi.

Viene fornito al soggetto organizzato non istituzionale un ambito privilegiato più impegnativo:

- a) Per l'inserimento di rappresentanze qualificate in tutti gli organismi di partecipazione democratica, di consultazione, di elaborazione di progetti, programmi, iniziative;
- b) Per la previsione di momenti obbligatori di consultazione e di proposta nell'ambito dei processi decisionali;
- c) Per l'ampliamento del diritto di informazione tale da riguardare ogni elemento funzionale ed organizzativo, ogni risorsa umana e finanziaria, ogni unità di prodotto riferibile alle strutture ed ai servizi;
- d) Per la possibilità di cogestire con l'ente locale azioni progettuali con obiettivi condivisi verso i bisogni della comunità locale:

La partecipazione dei soggetti non istituzionali alla programmazione, alla gestione ed al controllo delle attività e degli interventi è una risorsa inedita e rappresenta un fatto dinamico nella vita della comunità locale di cui è la rete informale più vivace ed attenta.

Una restituzione di ruoli di protagonismo sociale agli enti locali deve porre i Comuni di fronte alla necessità di coinvolgere soggetti diversi, alcuni dei quali agiscono solo con una parte della società, altri agiscono solo per una funzione, altri ancora per un periodo limitato di tempo.

Ma tutti possono concorrere alla qualità della vita della comunità in un determinato territorio.

Essi possono essere raggruppati in alcune categorie :

- a) una per tutte :
 - Le scuole, dove si realizza dell'agio e del disagio dei giovani.
- b) Espressioni della storia sociale locale, ad esempio:
 - Le fondazioni, Ipab, enti che si occupano di aree specifiche (dall'assistenza ai bambini a quella agli anziani autosufficienti e non autosufficienti);
 - Le associazioni che gestiscono servizi per disabili in convenzione;
 - Le comunità terapeutiche per il recupero ed il reinserimento sociale dei tossicodipendenti;
 - Le parrocchie che rappresentano dei centri di promozione sociale di rilevante radicamento nella comunità;

c) Strutture organizzate proprie della società civile, ad esempio:

- I consultori familiari e i centri di ascolto;
- I patronati sindacali dove si incrocia la domanda di servizi contro i disservizi;
- Le organizzazioni "no profit" e le cooperative di servizio e di solidarietà;
- Le organizzazioni di categoria e professionali da cui deriva quella rete periferica ramificata di potenziali operatori non formali.

E' evidente che una logica di concentrazione territoriale non deve assolutamente ignorare queste ed altre presenze. Anzi pone concretamente la domanda se non sia utile utilizzare una agenzia di soggetti del sociale in grado di confrontarsi in forma stabile con le istituzioni del territorio.

In una realtà territoriale allertata a monitorare il disagio per svolgere azioni di prevenzione a livello sociale ed anche sanitario, occupa uno spazio strategico, la figura dell'operatore "non formale" che è il vero protagonista della rete diffusa nel territorio.

Il medico di base, il farmacista per l'area sanitaria; il prete per una certa zona territoriale; il giornalaio ed il barista per una certa piazza; il vigile urbano, l'assistenza sociale, l'insegnante, il bidello per una certa fetta di popolazione; il benzinaio, il barbiere, la parrucchiera.... Ma anche l'imprenditore, l'avvocato, l'artigiano, il pensionato attivo....

Sono tutti, potenzialmente degli operatori non formali che attraverso interventi formativi o di sensibilizzazione, semplici o complessi possono essere protagonisti attivi in un territorio, dentro ad un progetto di presa in carico dei problemi da parte della comunità stessa.

Se i soggetti sono protagonisti forti della comunità, e di comuni che vengono fuori in tutta la loro autorevolezza da quanto detto, l'associazionismo ed il volontariato, i soggetti interistituzionali interagenti, la rete degli operatori non formali, sono realtà vive in cui la comunità si identifica, occorre guardare anche al duplice scenario: quello nazionale e quello delle opportunità nel proprio ambito operativo.

Bisogna far prevalere il "progettuale" sul "gestionale" attraverso un itinerario che qui può essere solo indicativo:

- L'analisi dei bisogni della popolazione in un determinato territorio avvalendosi dei molti osservatori esistenti e di studi reperibili che siano in grado di dare i caratteri della popolazione, analisi delle strutture familiari, del mercato del lavoro, delle opportunità educativo-formative, degli elementi di devianza ecc.
- Individuazione e catalogazione delle risorse pubbliche, private e del privato sociale disponibili, realizzazione cioè di una sorta di mappa dei protagonisti possibili di una azione intrecciata;
- Individuazione e definizione degli obiettivi e delle proprietà attorno a cui finalizzare l'uso delle risorse;
- Realizzazione di modelli organizzativi e gestionali con caratteristiche modulari e quindi non rigide ma adattabili al percorso, configurabili a rete di risposte ai problemi. Il piano di zona diventa così – a livello operativo – elemento essenziale dell'organizzazione dei servizi, un concreto punto di riferimento per i cittadini, per l'insieme delle esigenze e degli interventi in campo sociale. In seguito si attiva una metodologia di lavoro che – nell'intreccio a rete istituzionale e civile – concretizza e realizza i servizi.

I Comuni sono chiamati in causa per l'elaborazione di tale piano, su iniziativa del Presidente della Conferenza dei Sindaci, con il coinvolgimento di tutti.

Il Comune è centro del sistema e risponde alla esigenza della "massa critica" cioè della dimensione ottimale di territorio ai fini della gestione ottimale delle Politiche Sociali, con – alle spalle – un'azione intelligente di "tutoraggio" della Regione.

Se oggi le Politiche Sociali comunali assumono, per le capacità per chi le guida, connotati "forti" capaci di rappresentare gli interessi veri dei cittadini anche davanti alla azienda Usl, allora quanto di positivo è stato fatto non andrà perduto e si cominceranno da lì percorsi e sperimentazioni nuove.

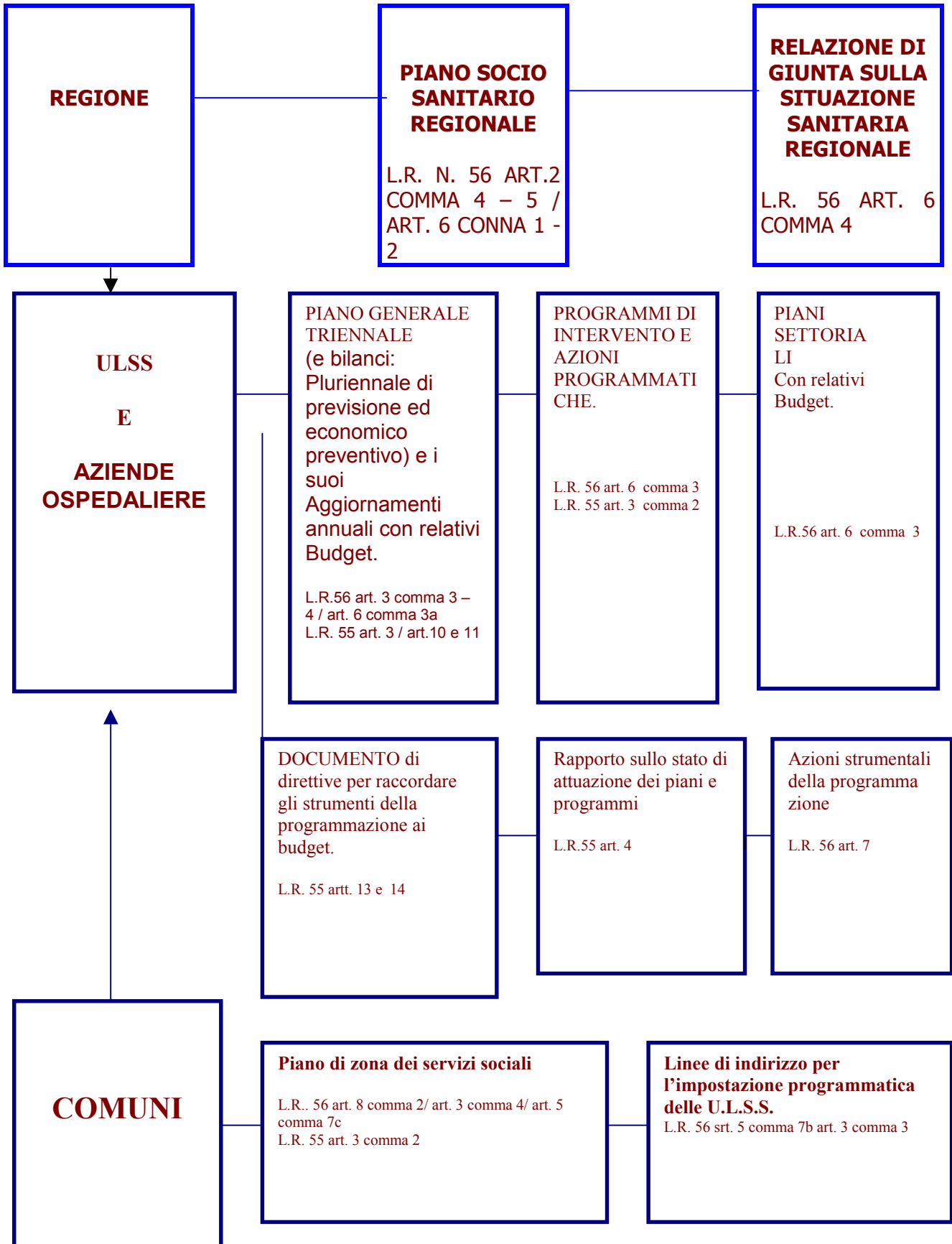
Non è il sociale, in questa situazione, che deve studiare come collocarsi, ma sono i Comuni che devono assumere la responsabilità globale dello star bene di un popolo.

I Comuni devono:

1. Considerare la politica sociale nella sua globalità;
2. Affrontare il tema della "zonizzazione adeguata" per costruire la "rete" dei servizi;
3. Coinvolgere in modo credibile le forze sociali;
4. Avviare momenti assembleari di sensibilizzazione, proposta, verifica;
5. Puntare ad un sociale dal significato ampio, ad un sociale non del palazzo ma della gente;
6. Dare gambe ai nuovi modelli organizzativi;
7. Svolgere attenta funzione di progettazione aggiornata e di controllo, lasciando il più possibile la gestione a terzi, soprattutto dell'area privata, privata-sociale.

**IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
(L.R. 14/09/1994 n. 55 - L.R. 14/09/1994 n. 56)**

STRUMENTI DELLA PROGRAMMAZIONE



IL PIANO DI ZONA

- COS'E'
- CHI SONO GLI ATTORI
- A COSA SERVE

Il Piano di Zona può essere definito come Processo dinamico di previsione delle risorse e dei servizi richiesti per raggiungere obiettivi determinati secondo un ordine di priorità stabilito, che permette di scegliere la soluzione ottimale fra diverse alternative possibili; queste scelte prendono in considerazione il contesto dei vincoli interni ed esterni alla organizzazione dei servizi sociali conosciuti attualmente o prevedibili per il futuro.

Questa definizione operativa, scelta tra le tante possibili, consente di considerare alcune caratteristiche peculiari del processo di pianificazione dei servizi sociali nel territorio di un ipotetica area di influenza di una ULSS:

➤ CONCERNE L'AVVENIRE

- Pianificare i servizi vuol dire applicare un processo che porta a decidere, come farlo, come valutare quello che si farà prima di farlo;

➤ PRESUPPONE UNA RELAZIONE DI CAUSALITA'

- Tra le azioni proposte e i risultati attesi (o tra le azioni intraprese e i risultati conseguiti)

➤ L'OBIETTIVO FINALE E' L'AZIONE

- Il passaggio dalla situazione esistente a quella desiderata.

➤ E' UN PROCESSO CONTINUO E DINAMICO

- Prevede quindi delle tappe

➤ E' DI NATURA MULTIDISCIPLINARE

- Coinvolge, per diversi fini, Amministratori locali, i tecnici, tutti gli operatori socio-sanitari e il mondo del volontariato no-profit.

➤ PORTA ALLA STESURA DI UN PROGRAMMA DI AZIONE

- Piano dettagliato delle attività da mettere in campo per raggiungere l'obiettivo.

L'obiettivo del Piano di Zona è quindi quello di assicurare un adeguamento tra bisogni di benessere della popolazione e le risorse a sua disposizione.

In altre parole, l'obiettivo della pianificazione è la salute dei cittadini e il processo di pianificazione permette di stabilire relazioni tra i bisogni socio-sanitari e le risorse per affrontarli.

PRINCIPI ISPIRATORI DEL PIANO DI ZONA DEI SERVIZI SOCIALI

I Valori

della dignità della persona umana, della solidarietà e dell'etica professionale.

La Salute

Perseguire obiettivi chiari di miglioramento della salute con interventi di protezione e promozione che interessino l'intera comunità

La Persona e la Famiglia

Rispondere ai bisogni dei cittadini mediante il loro coinvolgimento e partecipazione alle scelte di organizzazione, strutturazione e funzionamento dei servizi sociali e condivisione delle responsabilità per la propria salute.

La qualità

Il finanziamento del sistema dei servizi deve permettere che l'assistenza sia erogata a tutti i cittadini in maniera sostenibile.

L'Assistenza di Primo Livello

Assicurare che i servizi sociali e socio sanitari garantiscano

la protezione e il miglioramento della salute

il miglioramento della qualità della vita

la prevenzione

la cura delle malattie

la riabilitazione dei pazienti

l'assistenza alle persone sofferenti ed in fin di vita

La conoscenza, l'analisi e la valutazione dei bisogni della popolazione, nelle aree di competenza del piano regionale, dal punto di vista qualitativo e quantitativo.

L'individuazione, qualificazione delle risorse, - intendendo come tali le risorse materiali, umane e finanziarie, pubbliche, private, del terzo settore, disponibili e/o attivabili, interessate ad interagire all'interno di un unico progetto.

La definizione degli obiettivi e delle priorità intorno ai quali finalizzare le risorse disponibili.

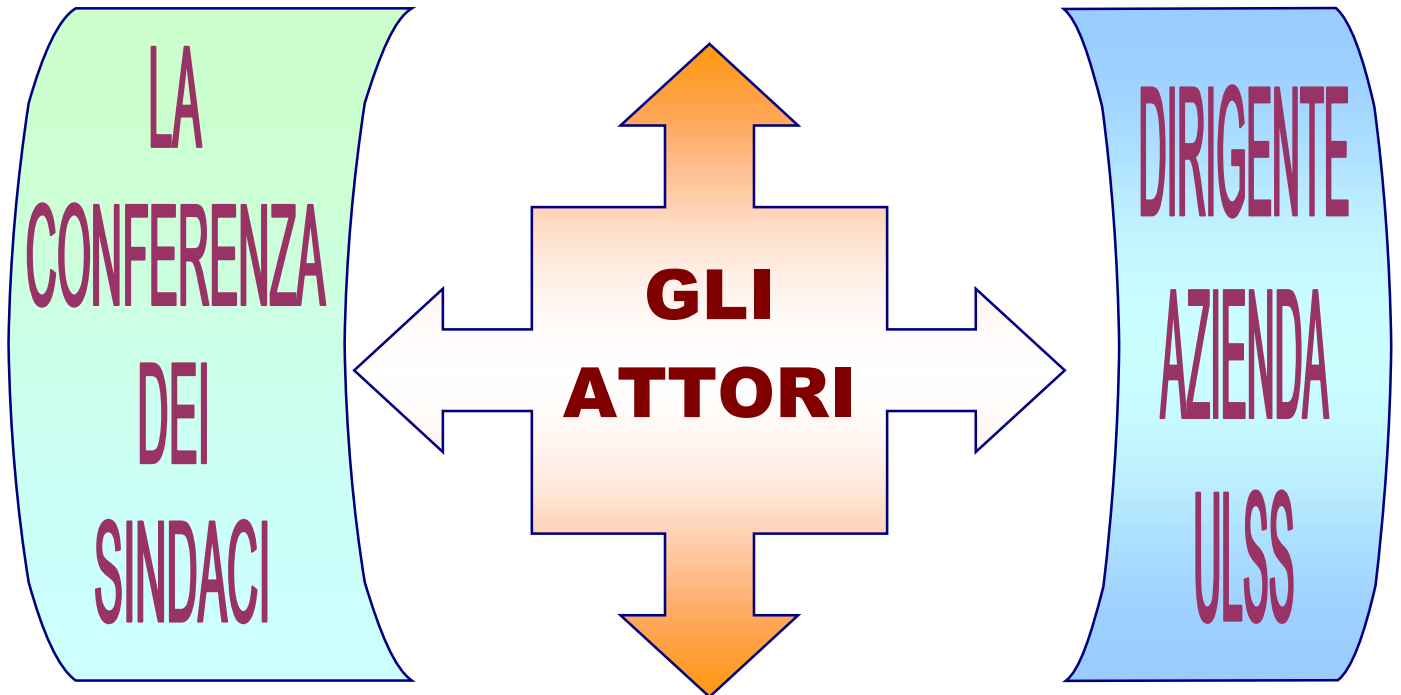
La configurazione da parte dei diversi Enti gestori di una rete di servizi all'interno di una unica programmazione in risposta alle esigenze registrate nel territorio.

Obiettivi e aree di intervento del piano di zona

La regolamentazione dei servizi e delle iniziative all'interno di una medesima zona, per garantirne l'equa distribuzione, omogeneità nel territorio nel quale prevedere ipotesi di riconversione e di equilibrio, in caso di eccedenze di risposte in un'area e carenze in un'altra, ovvero individuare nuove iniziative da attivare per garantire lo sviluppo qualitativo dei servizi di zona.

La garanzia di un'offerta omogenea di servizi e interventi su tutto il territorio dell'Ulss e la realizzazione della modalità operativa dei servizi

IL COMUNE



RAPPRESENTANTI DEL PRIVATO SOCIALE
RICONOSCIUTI SIGNIFICATIVI DALLE
AMMINISTRAZIONI COMUNALI



Le azioni fondamentali del Piano di Zona riguardano

- **L'analisi quali-quantitativa dei bisogni e l'individuazione delle esigenze percepite come irrinunciabili.**
- **La ricognizione delle risorse.**
- **La definizione degli obiettivi prioritari e dei destinatari;**
- **Le scelte delle forme e delle modalità di erogazione delle prestazioni e della loro gestione.**

RUOLO DEL TERZO SETTORE.

Per favorire l'attuazione del principio di "sussidiarietà", gli Enti Locali, le Regioni e lo Stato, nell'ambito delle risorse disponibili in base ai Piani di Zona, promuovono azioni per il sostegno e la qualificazione dei soggetti operanti nel Terzo Settore anche attraverso politiche formative ed interventi per l'accesso agevolato al credito ed ai fondi dell'Unione Europea.

Ai fini dell'affidamento dei servizi previsti dalla legge, gli Enti Pubblici, promuovono azioni per favorire la trasparenza e la semplificazione amministrativa nonché il ricorso a forme di aggiudicazione o negoziali che consentano ai soggetti operanti nel Terzo Settore la piena espressione della propria progettualità, avvalendosi di analisi e di verifiche che tengano conto della qualità e delle caratteristiche delle prestazioni offerte e della qualificazione del personale.

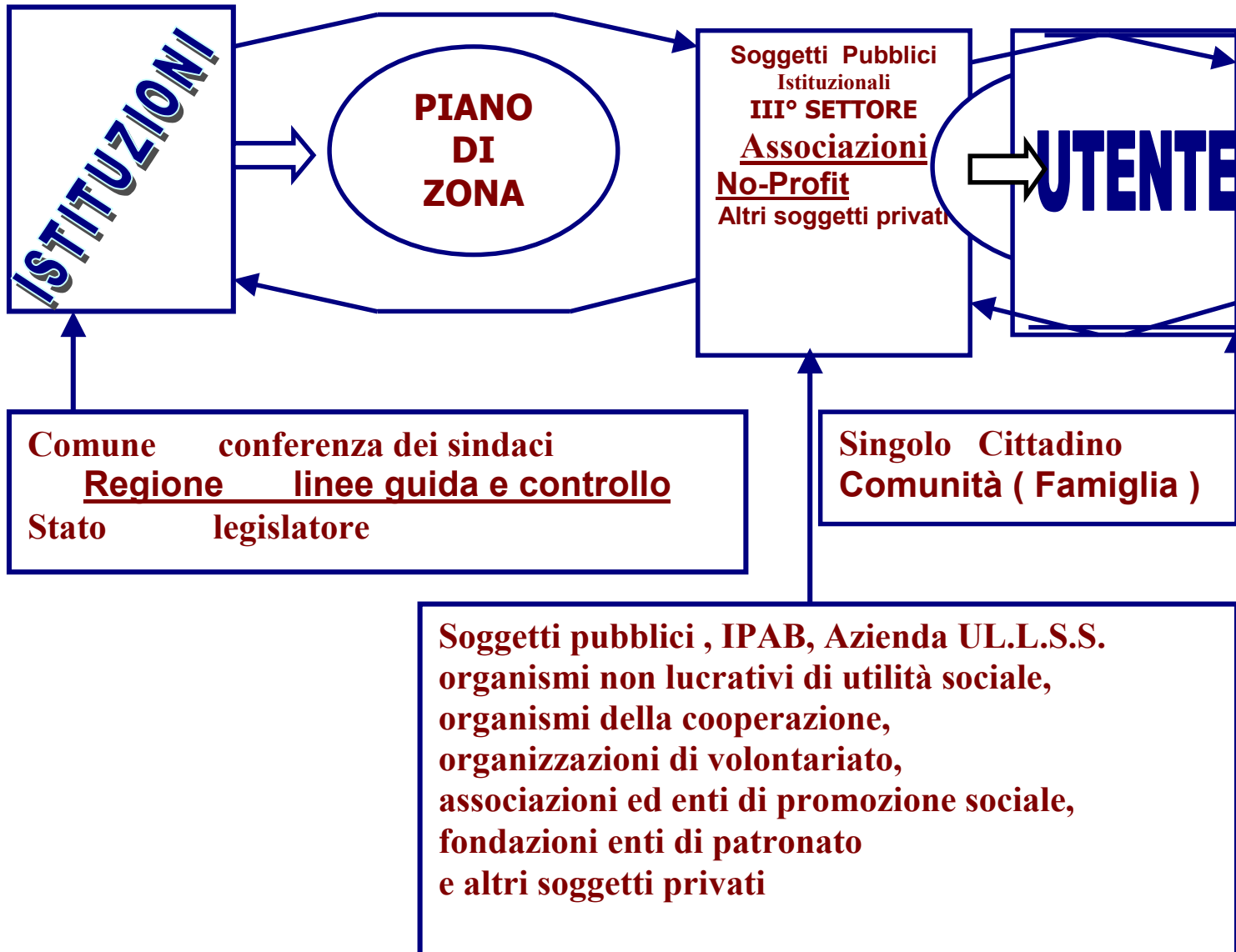
Le Regioni sulla base di un atto di indirizzo e coordinamento del Governo, adottano specifici indirizzi per regolamentare i rapporti tra Enti locali e Terzo Settore, con particolare riferimento ai sistemi di affidamento dei servizi alla persona.

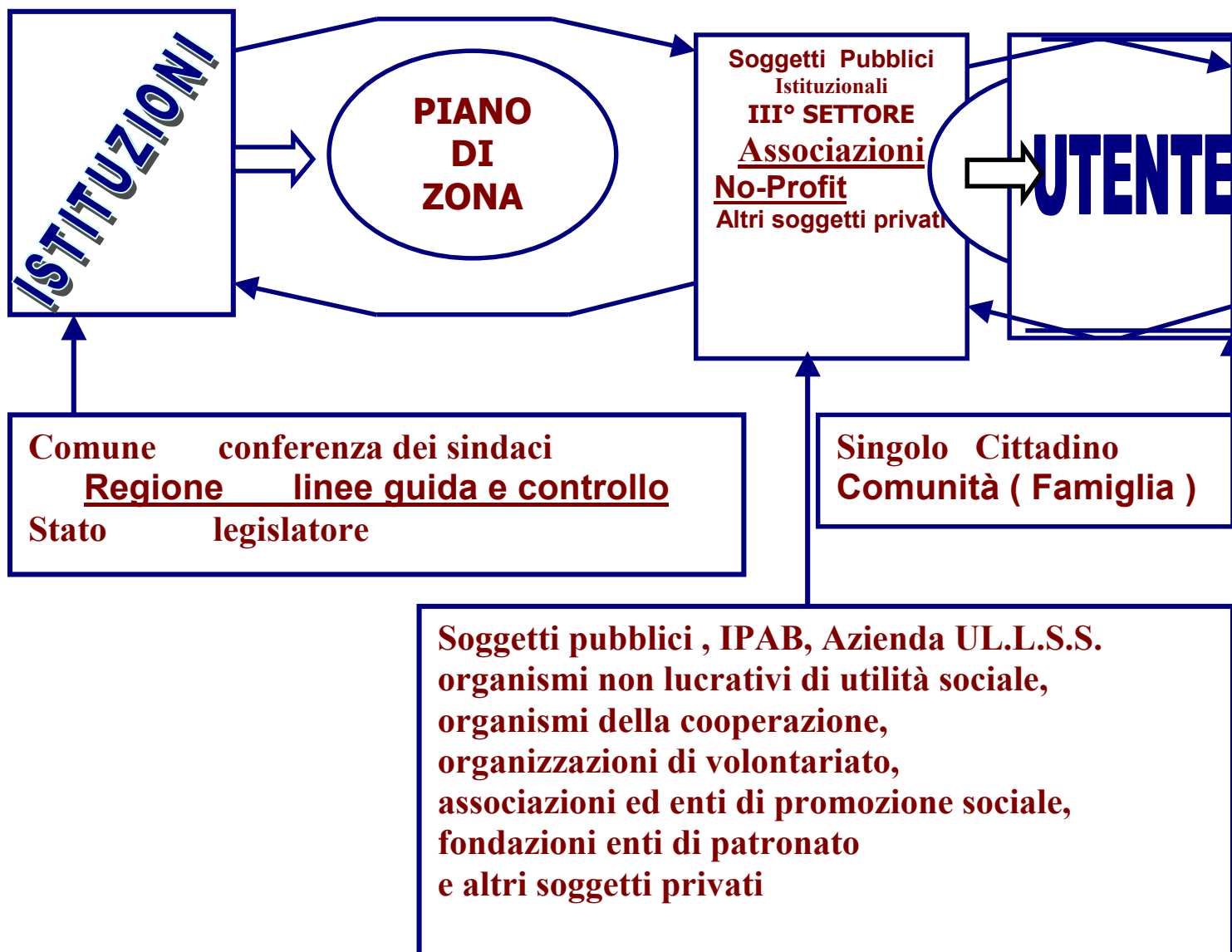
Le Regioni disciplinano altresì, sulla base dei principi della legge e degli indirizzi assunti specifiche modalità per valorizzare l'apporto del Volontariato nell'erogazione dei servizi.

Alla gestione ed all'offerta dei servizi provvedono, pertanto, soggetti pubblici nonché, in qualità di soggetti attivi nella progettazione e nella realizzazione concertata degli interventi, organismi non lucrativi di utilità sociale, organismi della cooperazione, organizzazioni di volontariato, associazioni ed enti di promozione sociale, fondazioni enti di patronato e altri soggetti privati.

Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha tra gli scopi anche la promozione della solidarietà sociale, con la valorizzazione delle iniziative delle persone, dei nuclei familiari, delle forme di auto-aiuto e di reciprocità e della solidarietà organizzata tesa a promuovere la partecipazione attiva dei cittadini, il contributo delle organizzazioni sindacali, delle associazioni sociali e di tutela degli utenti per il raggiungimento dei fini istituzionali .

TAVOLA RIASSUNTIVA PIANI DI ZONA DEL SOCIALE





Il Terzo Settore riveste nella società odierna un ruolo sempre più importante anche per la presenza di numerose Associazioni e di singoli volontari che, quotidianamente, si prodigano in azioni di solidarietà per portare un fattivo contributo alle fasce più deboli e disagiate della popolazione.

Nel Veneto le Organizzazioni di Volontariato sono riconosciute e promosse con la legge regionale n. 40 del 30/08/93.

A tale proposito si ritiene opportuno commentare il testo della citata legge (nella maggior parte degli articoli) in quanto sembra che i contenuti di tale norma vengano ripresi dalla legge 8 novembre 2000 n. 328 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”* che ha finalmente introdotto nel nostro Paese una normativa organica sui servizi sociali coordinando tutti gli attori interessati sia pubblici che privati e al tempo stesso abrogato la *“legge Crispi”* sul comparto assistenziale che risaliva al 1890.

Legge regionale 30 agosto 1993 n. 40

Art. 1 - Finalità e oggetto.

1. La Regione Veneto riconosce e valorizza la funzione sociale dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo ne promuove l'autonomo sviluppo e ne favorisce l'originale apporto alle iniziative dirette al conseguimento di finalità particolarmente significative nel campo sociale, sanitario, ambientale, culturale e della solidarietà civile per affermare il valore della vita, migliorarne la qualità e per contrastare l'emarginazione.

2. La Giunta regionale, attraverso gli strumenti di programmazione, fissa gli ulteriori obiettivi e le conseguenti attività da valorizzare anche con incentivi di ordine economico.

3. La presente legge stabilisce i principi e i criteri per la tenuta del registro regionale delle organizzazioni di volontariato e per la disciplina dei rapporti fra le istituzioni pubbliche e le organizzazioni medesime.

Si ribadisce come le associazioni che operano in questo settore debbano comunque avere una forma di controllo da parte degli organi competenti in maniera tale che possano operare nel rispetto delle norme di legge:

Art. 2 - Attività di volontariato.

1. Ai fini della presente legge si considera attività di volontariato quella svolta per soli fini di solidarietà e verso terzi con l'esclusione di ogni scopo di lucro e di remunerazione, anche indiretti. Tale attività deve essere prestata in modo diretto, spontaneo e gratuito da volontari associati in

organizzazioni liberamente costituite, mediante prestazioni personali a favore di altri soggetti ovvero di interessi collettivi degni di tutela da parte della comunità.

2. Restano escluse le attività che, pur avendo fini di solidarietà, non consistono nell'erogazione di servizi nè nello svolgimento di prestazioni materiali o morali.

3. La Giunta regionale, avvalendosi anche degli uffici del comune territorialmente competente, vigila sull'effettivo svolgimento dell'attività di volontariato effettuata dalle organizzazioni iscritte al registro regionale. Il sindaco interessato comunica al Presidente della Giunta regionale i risultati degli accertamenti con cadenza almeno triennale, sulla scorta delle modalità fissate dalla Giunta regionale.

Le Associazioni che operano in questo contesto possono essere costituite da personale che mette a disposizione il proprio tempo in termini assolutamente gratuiti ma possono anche avvalersi di prestazioni di lavoro autonomo o assumere lavoratori dipendenti ai fini di qualificare o specializzare le attività svolte da esse. In tal senso, per una maggiore tutela normativa, è stato istituito un apposito **Registro** di queste organizzazioni:

Art. 4 Registro regionale delle organizzazioni di volontariato. (1)

1. E' istituito, presso la Giunta regionale, il registro regionale delle organizzazioni di volontariato che può essere articolato in sezioni con deliberazione della Giunta medesima.

2. Hanno diritto ad essere iscritte nel registro regionale le organizzazioni di volontariato che abbiano i requisiti previsti dall'articolo 3 della legge 11 agosto 1991, n. 266. Le domande di iscrizione sono presentate al Dirigente del dipartimento competente corredate da:

a) atto costitutivo e statuto o accordi degli aderenti;

b) ordinamento interno, con l'indicazione della persona cui è conferita la rappresentanza legale. (2)

3. Il Dirigente del dipartimento competente, entro il termine di 90 giorni dal ricevimento della domanda, sulla base dell'istruttoria esperita dal dipartimento per i servizi sociali provvede all'iscrizione dell'organizzazione al registro dandone comunicazione al comune e alla provincia territorialmente competenti.(3)

4. Il termine di cui al comma 3 è sospeso nel caso in cui per l'espletamento dell'istruttoria sia necessaria l'acquisizione di ulteriori documenti o l'integrazione di quelli acquisiti. Detto termine ricomincia a decorrere dalla data di ricevimento delle integrazioni o dei documenti richiesti.

5. I soggetti interessati devono chiedere, pena la cancellazione automatica dal registro, la conferma dell'iscrizione ogni tre anni, con la ripresentazione, qualora fossero intervenute modificazioni, della documentazione di cui alle lettere a) e b) del comma 2.

6. Il Dirigente del dipartimento competente, anche per il tramite del comune territorialmente competente, verifica la permanenza dei requisiti previsti dalla legge per l'iscrizione al registro delle organizzazioni di volontariato. (4)

7. La perdita dei requisiti previsti dalla legge comporta la cancellazione dal registro e deve essere tempestivamente comunicata al Dirigente del dipartimento competente dal legale rappresentante dell'organizzazione o dal sindaco del comune competente per territorio. La cancellazione è disposta con deliberazione della Giunta regionale. (5)

8. Il Dirigente del dipartimento competente comunica alle organizzazioni di volontariato, motivandolo, anche ai fini dell'applicazione del comma 5 dell'articolo 6 della legge 11 agosto 1991, n. 266, il diniego dell'iscrizione e la cancellazione dal registro regionale dandone altresì comunicazione al comune ed alla provincia territorialmente competenti. (6)

9. A fini conoscitivi, la documentazione di cui ai commi 2 e 5 è accompagnata dalla relazione degli interventi programmati con la specificazione delle metodologie di intervento, la qualificazione e i compiti dei volontari impiegati. Le organizzazioni di volontariato già operanti presentano inoltre una relazione sulle attività svolte.

10. Nel registro regionale, di cui al comma 1, sono di diritto iscritte le organizzazioni di volontariato già ricomprese nel registro delle associazioni di volontariato, istituito ai sensi della legge regionale 30 aprile 1985, n. 46 la cui disciplina è stata adeguata ai principi e criteri contenuti nella legge 11 agosto 1991, n. 266 con deliberazione della Giunta regionale n. 4406 del 28 luglio 1992, esecutiva.

Una Associazione che si muove nell'ambito dei servizi assistenziali alla persona deve agire nel rispetto delle leggi sia in materia fiscale che in materia assistenziale garantendo a chi usufruisce dei servizi sicurezza, competenza e preparazione. Proprio per una maggiore tutela è stato istituito dalla Regione un apposito organismo di controllo denominato **Osservatorio Regionale sul volontariato**:

Art. 5 Osservatorio regionale sul volontariato.

1. E' istituito l'osservatorio regionale sul volontariato.

2. L'osservatorio è composto:

a) dal Presidente della Giunta regionale o da un assessore suo delegato che lo presiede;

b) da un rappresentante delle province, designato dall'unione regionale delle province del Veneto;

c) da tre rappresentanti dei comuni designati dalla sezione regionale dell'ANCI di cui uno in rappresentanza dei territori montani;

d) da un rappresentante delle ULSS del Veneto, designato dalla Giunta regionale;

e) da dieci rappresentanti delle organizzazioni di volontariato designati dalla conferenza regionale del volontariato di cui all' articolo 7;

f) da tre rappresentanti di enti o istituzioni che promuovono attività o cultura di volontariato nominati dalla Giunta regionale.

3. Il vicepresidente dell'osservatorio è eletto nella prima riunione tra i suoi componenti.

4. In relazione alle materie trattate, il presidente dell'osservatorio può invitare esperti che partecipano alle sedute senza diritto di voto.

5. L'osservatorio regionale sul volontariato è organo consultivo della Giunta regionale in materia di volontariato e, su richiesta della medesima, provvede a:

a) esprimere pareri sui disegni di legge e sui piani e programmi che interessano i settori d'intervento delle organizzazioni di volontariato di competenza regionale;

b) esprimere parere sulla tenuta e sulla gestione del registro regionale di cui all'articolo 4;

c) esprimere parere sull'istituzione dei centri di servizio regionali di cui all' articolo 14;

d) esprimere parere su progetti elaborati, anche in collaborazione con gli enti locali, da organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale.

6. L'osservatorio regionale sul volontariato inoltre:

a) avanza proposte alla Giunta regionale sulle materie oggetto delle attività delle organizzazioni di volontariato;

b) propone iniziative di formazione e di aggiornamento del personale volontario per la prestazione di servizi;

c) fornisce ogni utile elemento per la promozione e lo sviluppo del volontariato anche tramite proposte di ricerche e studi;

d) promuove la diffusione delle attività svolte dalle organizzazioni di volontariato e dalle loro federazioni e la pubblicazione del rapporto regionale sull'andamento del volontariato nella regione.

Art. 6 Funzionamento dell'osservatorio regionale sul volontariato.

1. All'inizio di ogni legislatura la Giunta regionale, entro novanta giorni dalla sua elezione, provvede alla costituzione dell'osservatorio regionale sul volontariato che si riunisce su convocazione del Presidente della Giunta medesima, o suo delegato, oppure, su richiesta di almeno un terzo dei suoi componenti. Qualora non siano pervenute tutte le designazioni richieste, per la costituzione dell'organo, sono sufficienti almeno i due terzi dei componenti.

2. Per la validità delle riunioni dell'osservatorio è necessaria la presenza di almeno la metà dei componenti. Le deliberazioni sono prese a maggioranza e, in caso di parità, decide il voto del Presidente.

3. La partecipazione alle riunioni è gratuita ed è ammesso il solo rimborso delle spese effettivamente sostenute per la partecipazione.

4. *L'osservatorio previsto dall'articolo 6 della legge regionale 30 aprile 1985, n. 46, è sostituito dal nuovo osservatorio regionale sul volontariato di cui all'articolo 5. La Giunta regionale provvede alla sua attivazione entro 120 giorni dall'entrata in vigore della presente legge.*

Le prestazioni di servizi sono state regolate da un apposita **Convenzione** che stabilisce una serie di strumenti indispensabili come l'obbligo di una copertura assicurativa, l'entità e la qualità delle prestazioni erogate e l'obbligo di presentare, nei confronti dell'ente col quale l'associazione stipula la convenzione, una relazione scritta sull'attività svolta:

Art. 8 Convenzione.

1. *Le attività di volontariato, prestate all'interno di strutture pubbliche o di strutture convenzionate con gli enti pubblici, sono rese in regime di convenzione e solo dalle organizzazioni iscritte, da almeno sei mesi, al registro regionale di cui all'articolo 4.*

2. *Le convenzioni in atto stipulate dalle organizzazioni di volontariato anteriormente all'entrata in vigore della presente legge devono essere adeguate entro un anno, ai principi e criteri nella medesima contenuti.*

Art. 9 Contenuti della convenzione.

1. *La convenzione deve contenere fra l'altro, i seguenti elementi essenziali:*

- a) la descrizione dell'attività oggetto del rapporto convenzionale e delle relative modalità di svolgimento, anche al fine di garantire il raccordo con i programmi e le norme di settore;*
- b) l'indicazione delle strutture, delle attrezzature e dei mezzi impiegati nello svolgimento dell'attività;*
- c) la durata del rapporto convenzionale, le cause e le modalità della sua risoluzione;*
- d) l'entità delle prestazioni del personale volontario necessario allo svolgimento dell'attività in modo continuativo;*
- e) l'entità del rimborso assegnato all'organizzazione per i costi di gestione e per le spese sostenute e documentate dai volontari e ammissibili ai sensi della presente legge e della legge 11 agosto 1991, n. 226;*
- f) impegno e modalità per lo svolgimento continuativo delle prestazioni convenzionate;*
- g) le forme e le modalità di verifica e di controllo qualitativo delle prestazioni;*
- h) le modalità di rendicontazione delle spese e di corresponsione dei rimborsi;*
- i) l'obbligo di presentare una relazione sull'attività svolta, all'ente con il quale l'organizzazione stipula la convenzione, sia periodicamente che a richiesta dell'ente medesimo;*

l) l'obbligo della copertura assicurativa, con spesa a carico dell'ente con il quale l'organizzazione stipula la convenzione, per responsabilità civile verso terzi e contro gli infortuni e le malattie connessi allo svolgimento dell'attività;

m) l'entità e la qualità delle prestazioni specializzate eventualmente fornite da terzi e a questi retribuite nei limiti di cui al comma 2 dell' articolo 3;

n) l'obbligo del rispetto della dignità e dei diritti degli utenti e le sanzioni per le eventuali inadempienze.

2. *La convenzione deve riservare alla Giunta regionale un potere di vigilanza generale, da espletarsi anche per il tramite dell'ente locale competente per territorio, per la verifica delle prestazioni e per il controllo della loro qualità con possibilità di dichiarare la risoluzione del rapporto convenzionato quando sia constatata l'inadempienza delle clausole contrattuali o la non idoneità dell'organizzazione di volontariato ai sensi della presente legge.*

Art. 10 Criteri di priorità per le convenzioni.

1. *La Giunta regionale, gli enti locali e gli altri enti pubblici operanti nel territorio regionale, individuano nell'ambito dei seguenti criteri le priorità nella scelta delle organizzazioni di volontariato per la stipula delle convenzioni:*

a) attività di volontariato è rivolta al conseguimento di particolari obiettivi individuati con carattere di priorità dagli atti di programmazione regionale o che a questi risultano particolarmente correlati;

b) attività che si propone obiettivi per la soluzione di problematiche connesse ad emergenze sociali o sanitarie o ambientali;

c) attività e servizi assunti integralmente in proprio in assenza di servizio pubblico;

d) attività e servizi integrativi o di supporto a servizi pubblici;

e) espletamento dell'attività con sistemi e modalità innovativi che garantiscano comunque il concreto ed efficace raggiungimento degli obiettivi;

f) sede dell'organizzazione e presenza operativa nel territorio di svolgimento dell'attività;

g) esperienza maturata dai volontari nell'attività oggetto di convenzione;

h) livello qualitativo dal punto di vista organizzativo e professionale del personale volontario impegnato nell'attività, anche con riferimento a parametri prioritariamente fissati da vigenti disposizioni e a titoli di specializzazione posseduti;

i) partecipazione a corsi e a sistemi di formazione e aggiornamento professionale dei volontari negli specifici settori d'intervento.

Accanto a questo, ma è stato già sottolineato in precedenza, la necessità di utilizzare nell'organico dell'Associazione, criterio indispensabile per la sua valutazione, personale qualificato in grado di

rispondere alle diverse esigenze di carattere assistenziale che si possono presentare. Personale, quindi, preparato e costantemente aggiornato anche attraverso appositi corsi di formazione:

Art. 11 Formazione e aggiornamento dei volontari.

1. La Giunta regionale, nell'ambito del programma triennale di formazione professionale, sulla base di proposte avanzate dagli enti locali, dalle organizzazioni di volontariato, dagli enti e fondazioni, con esperienza in ambito almeno regionale nelle attività di organizzazione, formazione e promozione culturale sul volontariato, nonché sulla base delle proposte dell'osservatorio regionale sul volontariato, è autorizzata a promuovere iniziative di formazione e di aggiornamento del personale volontario, predisponendo a tal fine un piano di corsi intesi ad offrire la conoscenza di nozioni tecniche utili all'esercizio dell'attività di volontariato.

2. Il personale volontario delle organizzazioni iscritte al registro regionale di cui all' articolo 4, può partecipare gratuitamente ai corsi di formazione e aggiornamento professionale organizzati dalla Regione per i propri dipendenti. Tale partecipazione è limitata ad una percentuale stabilita dalla Giunta regionale in ragione al numero dei posti del corso e tenuto conto del settore dell'attività d'intervento del volontario.

E l'iscrizione al Registro Regionale, che abbiamo visto in precedenza, è una condizione fondamentale perché queste Associazioni possano usufruire dei contributi concessi dagli Enti pubblici:

Art. 12 Contributi alle attività del volontariato.

1. L'iscrizione al registro regionale è condizione necessaria per poter fruire dei contributi eventualmente concessi da qualsiasi ente pubblico operante nel territorio regionale.

2. Il Dirigente del dipartimento competente, gli enti locali e le istituzioni pubbliche operanti nel territorio regionale possono erogare contributi alle organizzazioni di volontariato iscritte nel registro regionale esclusivamente allo scopo di sostenere specifiche e documentate attività o progetti, tenuto conto delle determinazioni programmatiche regionali risultanti dai piani di settore. (Z)

3. I contributi previsti dalla presente legge possono essere assegnati anche ad organizzazioni che usufruiscono di altri benefici regionali, purchè questi ultimi siano concessi per attività non previste dalla presente legge.

4. Lo stesso progetto o la stessa iniziativa possono ricevere contributi dalla Regione o da altri enti pubblici, purchè l'importo risultante complessivamente non superi l'80 per cento della spesa dell'iniziativa.

5. Non sono consentite forme di contribuzione alle prestazioni lavorative o professionali espletate dal personale volontario.

Art. 13 Domande ed erogazione dei contributi regionali.

1. Le domande, rivolte ad ottenere contributi regionali in materia di volontariato, vanno presentate al Presidente della Giunta regionale.

2. La Giunta regionale provvede, entro il termine di novanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge, a determinare con propria deliberazione i criteri e le modalità per la presentazione delle domande e per l'erogazione dei contributi regionali

Non vanno poi dimenticati, i cosiddetti Centri di Servizio per il volontariato, organismi costituiti dalla Regione per concretizzare e facilitare il rapporto tra Associazioni ed Enti pubblici

Art. 14 bis - Compiti dei centri di servizio.

1. I centri di servizio svolgono i seguenti compiti:

a) approntano strumenti ed iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti;

b) offrono consulenza ed assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;

c) assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato;

d) offrono informazioni, notizie, documentazioni e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale;

e) forniscono direttamente o indirettamente alle organizzazioni di volontariato servizi e prestazioni contenuti in specifici progetti, organicamente formulati, promossi dalle medesime organizzazioni ed approvati dal comitato di gestione in sede di riparto delle somme di cui alla lettera d) del comma 4 dell'articolo 2 del decreto del Ministro del tesoro 21 novembre 1991.

2. Le attività di cui al comma 1, sono garantite dai centri di servizio con la messa a disposizione di appositi mezzi, idoneo personale nonché di risorse economico-finanziarie secondo le modalità previste dal comitato di gestione.

3. La Giunta regionale promuove il concorso degli enti locali e degli enti privati interessati per la realizzazione delle attività di cui al comma 1. Tale partecipazione si realizza con la messa a disposizione di risorse finanziarie, personale, strumenti e spazi necessari alle organizzazioni di volontariato. (9).

I Centri di servizio saranno dislocati secondo una lungimirante politica territoriale e non troppo distanti gli uni dagli altri in maniera tale da poter costituire una "rete" di riferimento per tutti coloro che operano nell'ambito del volontariato:

Art. 14 ter - Sedi dei centri di servizio.

- 1. Allo scopo di razionalizzare le risorse, contenere i costi di gestione e favorire lo sviluppo delle attività di volontariato, le province, in accordo con gli altri enti pubblici e privati e sulla base delle indicazioni programmatiche del comitato di gestione, concorrono ad individuare ed assicurare gli spazi necessari per le sedi dei centri di servizio.*
- 2. L'individuazione delle sedi deve comunque garantire la presenza di un centro di servizio in ciascun capoluogo di provincia, tenuto conto delle esigenze socio-territoriali e della presenza delle organizzazioni di volontariato nel territorio.(10).*

Tutte le Associazioni, per poter operare ed eventualmente fruire dei contributi da parte degli Enti pubblici, saranno tenute a rispettare severamente gli obblighi previsti dalla legge, pena la cancellazione dal Registro:

Art. 15 - Osservanza obblighi di legge.

- 1. Le organizzazioni di volontariato sono tenute all'osservanza degli obblighi previsti dalla legge 11 agosto 1991, n. 266 in particolare della formazione del bilancio annuale e dell'assicurazione degli aderenti.*
- 2. Il mancato rispetto delle disposizioni di legge di cui al comma 1 comporta la sospensione del godimento dei benefici e delle agevolazioni previsti per le organizzazioni di volontariato.*
- 3. La cancellazione dal registro o la mancata conferma dell'iscrizione comportano la cessazione del godimento dei benefici e delle agevolazioni previsti dalla legge.*
- 4. L'indebito godimento dei benefici e delle agevolazioni di legge, sono perseguiti a termini dell'ordinamento giuridico.*
- 5. La Giunta regionale trasmette annualmente al Consiglio regionale una relazione sullo stato di attuazione della legge.*

Infine le Associazioni saranno tenute ad una trasparenza assoluta per quanto riguarda i bilanci e gli utili derivanti dalle loro prestazioni:

Art. 16 - Norma finanziaria.

1. Agli oneri derivanti dall'applicazione della presente legge si fa fronte mediante l'utilizzo delle somme di lire un miliardo per ciascuno degli anni 1993, 1994 e 1995 iscritte al cap. 61420 "Interventi regionali per il volontariato operante in settori di competenza regionale" del bilancio pluriennale 1993/1995.

2. Per gli anni successivi si provvederà con le leggi annuali di approvazione del bilancio ai sensi dell' articolo 32 della legge regionale 9 dicembre 1977, n. 72 , come modificato dalla legge regionale 7 settembre 1982, n. 43 .

Più recentemente è stata elaborata dalla Fivol e dal Gruppo Abele la "**Carta dei Valori del Volontariato**". Lo scopo principale del volontariato è quello di sanare situazioni di degrado attraverso l'esplicazione di "comportamenti solidali", senza fini di lucro, che permettano proprio alle persone più deboli la fruizione dei diritti elementari, un miglioramento della qualità della vita, il superamento di comportamenti discriminatori e di svantaggi di tipo economico e sociale.

E' necessario dare un'identità precisa al volontariato e mettere in risalto alcuni aspetti del sociale, che lo distinguono, da altre realtà del terzo settore, con le quali spesso capita di confonderlo.

In particolare, come principi fondanti, i volontari operano in modo **libero e gratuito**, in forma individuale, o in organizzazioni strutturate che hanno la passione per la causa degli esseri umani e per la costruzione di un mondo migliore.

La gratuità nell'agire comporta assenza di guadagno economico, libertà da ogni forma di potere e rinuncia ai vantaggi diretti e indiretti. Traggono dalla propria esperienza di dono, motivi di arricchimento sul piano interiore e sul piano delle abilità relazionali. Considerano le persone al centro del loro agire, favoriscono la partecipazione di tutti allo sviluppo civile della società.

Il volontariato è scuola di solidarietà in quanto concorre alla formazione dell'uomo solidale e di cittadini responsabili operando per la crescita della comunità locale, nazionale e internazionale, per il sostegno dei suoi membri più deboli, disagiati e per il superamento delle situazioni di degrado. La solidarietà si fonda sulla giustizia e contribuisce a rimuovere le cause delle disuguaglianze economiche, culturali, sociali, religiose e politiche. Il volontariato si impegna affinché valori come la pace, la non violenza, la libertà, la legalità, la tolleranza, la responsabilità, l'accoglienza, la solidarietà e la giustizia sociale diventino patrimonio di tutti e delle istituzioni.

Il volontariato partecipa attivamente ai processi della vita sociale favorendo la crescita del sistema democratico, sollecita la conoscenza ed il rispetto dei diritti, rileva i bisogni e i fattori di emarginazione e degrado, concorre a programmare e a valutare

le politiche sociali con le istituzioni pubbliche: l' "essere" del volontario è più importante del "fare".

I volontari, infine, sono tenuti a conoscere fini, obiettivi, struttura e programmi del loro organismo, partecipando alla vita e alla gestione di questo, nel rispetto delle regole e delle responsabilità.

Sulla base dei suddetti principi si può delineare uno schema con i criteri indispensabili per una adeguata politica socio-assistenziale nell'ambito di un piano di zona, inteso come documento di programmazione dei servizi sociali e socio sanitari svolti da soggetti pubblici e privati per garantire una fattiva risposta ai bisogni della popolazione.

La particolarità del **Piano di Zona** è quella di svolgere la propria attività in un contesto fortemente localizzato, lavorando all'interno del territorio delle ULSS e tarando l'attività dei soggetti attivi sulle necessità delle diverse comunità locali, dal problema della tossicodipendenza al recupero dell'handicap, dal disagio familiare all'assistenza agli anziani e via dicendo.

Il Piano di Zona rappresenta, quindi, lo strumento primario attraverso il quale i singoli Comuni, in concomitanza con i vari soggetti competenti, erogano servizi sociali alla persona. Quindi, per essere efficace, deve presentarsi anche come strumento di individuazione delle risorse istituzionali, finanziarie, umane disponibili e attivabili per portare a compimento gli obiettivi prefissati, oltre che ispirarsi al criterio della localizzazione che coincide con i distretti territoriali delle ULSS.

Con la legge 328/2000 il legislatore, in armonia con il dettato costituzionale (artt. 2, 3 e 38 Cost.), intende realizzare un **sistema integrato di interventi e servizi sociali** per "garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza" con l'obiettivo di prevenire, eliminare o ridurre "le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia"¹.

Gli Enti Locali, le Regioni e lo Stato, programmano e organizzano il sistema integrato di interventi e servizi sociali secondo principi di "sussidiarietà, cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità, omogeneità, copertura finanziaria e patrimoniale...". Agli enti territoriali spetta inoltre il riconoscimento e l'agevolazione del ruolo di altri soggetti (quali ad esempio organismi non lucrativi di utilità sociale, organismi della cooperazione, associazioni ed enti di promozione sociale ecc.) nell'ambito della programmazione, organizzazione e gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.²

Pertanto nella "realizzazione concertata" della gestione e dell'offerta dei servizi sono coinvolti sia Enti Pubblici che "organismi non lucrativi di utilità sociale, organismi della cooperazione, organizzazioni di volontariato, associazioni ed enti di promozione sociale, fondazioni,

¹ V. Art. 1 c. 1 legge 328/2000.

² V. Art. 1 c. 3 e 4 legge 328 cit.

enti di patronato e altri soggetti privati. Va aggiunto che "il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha tra gli scopi anche la promozione della solidarietà sociale, con la valorizzazione delle iniziative delle persone, dei nuclei familiari, delle forme di auto-aiuto e di reciprocità e della solidarietà organizzata"³. Inoltre per il raggiungimento degli obiettivi fissati dal legislatore viene promossa "la partecipazione attiva dei cittadini, il contributo delle organizzazioni sindacali, delle associazioni sociali e di tutela degli utenti"⁴.

In questi ultimi anni si è assistito ad una proliferazione di interventi legislativi volti a costituire un nuovo rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadino secondo regole di trasparenza, celerità, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia. Inoltre il cittadino non è più considerato come il "beneficiario" di una prestazione benevolmente elargita ma come "cliente" che paga un servizio sia esso svolto da enti, da aziende pubbliche o da soggetti privati⁵.

Si va quindi sempre più affermando una maggiore "depubblicizzazione" della produzione dei servizi alla persona tra i quali la sanità, l'educazione e l'assistenza e il parallelo rapido sviluppo di organizzazioni non lucrative che producono tali servizi⁶.

La legge quadro 328/2000 ha contribuito a rafforzare il ruolo dei soggetti impegnati in varie forme a promuovere e a valorizzare la solidarietà sociale ai quali viene chiesto non solo di eseguire ma anche e soprattutto di programmare e stimolare lo sviluppo di una comunità, in quanto risorsa aggiuntiva alle politiche sociali.

Accanto ai soggetti istituzionali quali lo Stato, le Regioni, le Province e i Comuni, la legge quadro 328/2000 all'art. 5 ha affiancato, ex novo, gli **organismi del Terzo settore**, per favorire il principio della sussidiarietà, chiedendo ai primi di promuovere "azioni per il sostegno e la qualificazione" dei secondi anche "attraverso politiche formative ed interventi per l'accesso agevolato al credito e ai fondi dell'Unione europea"⁷. Inoltre gli Enti istituzionali sono tenuti a promuovere "azioni per favorire la trasparenza e la semplificazione amministrativa nonché il ricorso a forme di aggiudicazione o negoziali" tali da consentire al Terzo settore la partecipazione attiva nella progettazione e nella realizzazione del sistema integrato dei servizi. Al fine "dell'affidamento dei servizi previsti", gli enti pubblici si avvalgono "di analisi e di verifiche per la valutazione della qualità e delle caratteristiche delle prestazioni offerte e della qualificazione del personale"⁸.

Relativamente al primo aspetto la proposta della Regione del Veneto è di adottare "le procedure ristrette e negoziate", aggiudicando "l'offerta economicamente più vantaggiosa, valutata sulla base della qualità e del prezzo..."⁹.

³ V. art 1 c. 5 legge cit.

⁴ V. art 1 c. 6 legge cit.

⁵ Cfr. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*

⁶ Gianluca Fiorentini *La regolamentazione delle organizzazioni non lucrative: il ruolo di un organismo di controllo*, in (a cura di) Daniele Fabbri e Gianluca Fiorentini *"Regolamentazione e finanziamento dei servizi pubblici"*, Carocci, 1999.

⁷ V. art 5 c. 1 legge cit.

⁸ v. art. 5 c. 2 legge cit.

⁹ V. art. 27, Tit. IV "Sistema dei Servizi sociali", del "Testo organico per le politiche sociali della Regione Veneto, n. 241/2002. Si tratta del testo del progetto di legge redatto dall'Assessorato ai Servizi Sociali della Regione Veneto che verrà presentato all'esame della competente commissione consiliare.

La legge quadro prevede l'erogazione di servizi rivolti sia alla popolazione in difficoltà sia a quella in condizioni di normalità, vale a dire a persone che possono avere bisogno di sostegno in determinate fasi del ciclo di vita o in seguito al verificarsi di determinati eventi transitori.

Per la prima volta, in Italia, gli interventi rivolti alle condizioni di normalità sono considerati un campo d'azione delle politiche sociali con particolare riferimento alla famiglia e ai suoi bisogni. Vi è il coinvolgimento di tutti i soggetti sociali, istituzionali, primari e del terzo settore nell'erogazione dei servizi secondo la logica della cooperazione, dell'integrazione e del lavoro fianco a fianco.

Importante in questo scenario è il ruolo del Comune che deve fare da regista della rete di interventi e servizi, concertando l'organizzazione e l'erogazione degli interventi in comunione con gli altri soggetti.

La diminuzione della spesa per l'assistenza sociale da parte dello Stato, preoccupato in fase di elaborazione delle leggi finanziarie a tagliare le spese, comporta un maggior onere a carico delle Amministrazioni locali e regionali, aumentando e migliorando però i servizi alla persona, con l'apporto del Terzo settore.

L'intervento del Terzo settore non può limitarsi alla semplice fornitura dei servizi e di prestazioni a favore di singoli e di gruppi di individui bisognosi, come fino ad oggi prevalentemente avvenuto in quanto "soggetto fornitore".

Nell'attuale programmazione partecipativa dell'organizzazione del nuovo Welfare, le organizzazioni non profit partecipano alla progettazione dei servizi che andranno a erogare. In tale contesto l'azione degli appartenenti al Terzo settore può influenzare le scelte degli enti istituzionali nell'ottica di realizzare politiche attente alle esigenze dei più deboli, dei meno dotati e dei meno abbienti, evidenziando le potenziali cause che sono all'origine di tali bisogni o che provocano le situazioni di emarginazione.

Nell'ambito di una progettazione compartecipativa delle attività aventi contenuto sociale, socio-assistenziale e socio-educativo, sono sostenibili politiche intese a difendere i cittadini destinatari da interessi personali, o di partito o di maggioranza o di comodità. Lo sviluppo integrato della persona, per la persona e dalla persona, richiede le politiche più adeguate per il rispetto e la realizzazione del diritto alla salute, contemplato tra quei diritti umani, definiti universali, indivisibili e inalienabili.

Al Terzo settore appartengono le associazioni, il privato sociale, il volontariato che hanno partecipato all'iter procedurale diretto alla redazione di normative riguardanti i diritti sociali a partire dagli anni Settanta e che esprimono una attenta sensibilità per superare le disegualianze, per tutelare e promuovere i gruppi più deboli.

Se la legge quadro vuole realizzare soprattutto la qualità della rete dei servizi (siano essi pubblici o privati) occorre determinare i parametri di valutazione e di misurazione della qualità dei soggetti che operano nel terzo settore (organizzazioni di volontariato, associazioni ed enti di promozione sociale, organismi della cooperazione e cooperative sociali, fondazioni, enti di

patronati, altri soggetti privati non a scopo di lucro¹⁰) al fine di valutare i criteri in base ai quali selezionare quanti saranno chiamati a provvedere alla gestione ed offerta dei servizi congiuntamente alla progettazione e alla realizzazione degli interventi.

Le organizzazioni non profit che partecipano alla progettazione dei servizi sono tenute a rispondere a procedure di autorizzazione e di accreditamento secondo requisiti stabiliti dalla legge regionale e applicati dai Comuni. Inoltre gli enti non profit (come pure gli enti pubblici) devono dotarsi della **Carta dei servizi sociali**, requisito necessario ai fini dell'accREDITamento, finalizzata a tutelare le posizioni soggettive degli utenti, é adottata dall'ente che ne deve garantire adeguata pubblicità agli utenti.

La suddetta Carta predisposta con la partecipazione delle associazioni degli utenti deve contenere:

- le informazioni sulle diverse prestazioni offerte;
- l'indicazione dei soggetti autorizzati e accreditati;
- i criteri di accesso;
- le modalità di erogazione e le modalità di funzionamento dei servizi;
- l'indicazione dei livelli essenziali di assistenza;
- le regole da applicare in caso di mancato rispetto delle garanzie previste dalla carta, nonché le modalità di ricorso da parte degli utenti¹¹.

La Carta dei servizi risponde al diritto del cittadino-utente di scegliere tra più soggetti gestori, privilegiando coloro i quali rispondono ai criteri qualitativi che soddisfano le specifiche e soggettive esigenze¹².

Alla luce delle considerazioni suddette occorre valutare i parametri o i criteri in base ai quali il Comune sceglierà i soggetti operanti nell'ambito della solidarietà sociale a livello locale.

Da un'analisi della disciplina complessiva in materia e da una riflessione elaborata dal gruppo di lavoro, si possono stabilire diversi gruppi di criteri. Innanzitutto i criteri **identificativi** che si possono desumere dallo Statuto dell'associazione contenente i servizi che la stessa è in grado di erogare e le finalità che si prefigge; criteri **qualitativi** che vanno dall'affidabilità, intesa come conoscenza dei soggetti membri, alla formazione e all'aggiornamento continuo del personale, alla storia dell'associazione, intesa come anno di nascita e di evoluzione per arrivare, infine, alla compilazione di una sorta di scheda-qualità che determini, previo controllo da parte di organismi di attestazione, le modalità di effettiva erogazione dei servizi. Segue poi una classificazione **quantitativa** che va dal tipo e dal numero di attrezzature, alle garanzie finanziarie e assicurative.

¹⁰ V. art. 9, Tit. II "Soggetti dell'intervento", del "Testo organico.. "cit.

¹¹ V. art 17, Tit. IV "Soggetti dell'intervento", del "Testo organico..."cit., in applicazione all'art. 13 della legge 328 cit.

Nella scelta dell'Ente si devono inoltre tenere in considerazione le modalità di verifica della **qualità del servizio prestato** attraverso, a titolo d'esempio, la previsione del monitoraggio presso gli utenti che hanno usufruito del servizio, la verifica del rapporto costi/qualità e la completezza del servizio erogato. L'Ente proponente deve infine rispettare alcuni vincoli quali l'indicazione di parametri minimi e massimi di spesa; il divieto di subappalti e la garanzia di una certa durata del servizio che intende fornire.

Molto spesso la difficoltà di selezionare gli organismi del Terzo settore risiede nella scarsa visibilità degli stessi: di frequente non si conoscono, non si sa cosa fanno, non hanno personale qualificato e rischiano di non comunicare tra di loro. D'altra parte spesso le stesse associazioni lamentano l'incapacità di collaborare, nonostante la buona volontà di realizzare iniziative, a causa della scarsità di risorse umane o finanziarie, della burocratizzazione dei rapporti con la pubblica amministrazione e della scarsa sensibilità sociale in determinati ambiti sociali.

Il processo di scelta dell'ente dovrebbe, pertanto, essere preceduto da un censimento di tutti gli enti presenti nel territorio, conosciuti o meno, grandi o piccoli. Successivamente si potranno definire i programmi di formazione, valutazione e finanziamento degli enti e, a seguire, la proposta di presentazione di progetti per obiettivi e per ambiti di intervento sul territorio comunale.

Nella realizzazione delle procedure di programmazione e di erogazione dei servizi alla persona vanno sempre e comunque tenuti presente i bisogni dell'utente finale.

Il passo successivo alla scelta del contraente è la realizzazione degli accordi da formalizzare tra la pubblica amministrazione e il privato sociale. La convenzione stipulata tra l'Ente pubblico (Regione, Provincia, Comune, Comunità montana e ULSS) ed avente per oggetto la realizzazione del progetto di prestazione o gestione del servizio alla persona, deve disciplinare obbligatoriamente i seguenti aspetti: il numero delle prestazioni, la cadenza temporale della fornitura, le forme di verifica della gestione e le forme di controllo della qualità.

¹² (a cura di) Sergio Dugone, *La progettualità nel territorio. Il piano di zona dei servizi. Quadro normativo*, Diocesi di Padova, Anno pastorale 2001-2002.

IL PIANO DI ZONA ED IL RUOLO DEL TERZO SETTORE NEL COMUNE DI DOLO

Situato, lungo la Riviera del Brenta, in Provincia di Venezia, il Comune di Dolo si estende per poco più di 24 Km² ed è composto oltre che dal capoluogo, Dolo, dalle frazioni di Arino e Sambruson per un totale di 14.526 abitanti.

L'obiettivo del nostro lavoro è stato quello di analizzare il ruolo del Terzo Settore nell'offerta dei servizi alla persona sul territorio comunale. Da un punto di vista metodologico, dopo un incontro con l'assessore ai Servizi Sociali Sig. Gianni Lazzari e con il direttore dei Servizi Sociali dell'ASL 13 dott. Giovanni Tonellato, abbiamo realizzato un'indagine qualitativa in loco grazie anche alla collaborazione di alcune realtà associative.

Uno strumento fondamentale per capire il grado di coinvolgimento del Terzo Settore nei servizi alla persona da parte del Comune è stata la relazione Programmatica 2002 dell'Assessorato ai Servizi Sociali approvata dal Consiglio Comunale il 1 marzo 2002.

Il documento è stato studiato nei suoi punti programmatici e nei suoi capitoli di spesa.

La relazione è stata suddivisa in quattro "aree d'interesse alla persona" per ognuna delle quali abbiamo sintetizzato obiettivi ed interventi.

1. AREA MINORI

Il Comune propone la protezione e la tutela dei minori che vivono in famiglie disagiate favorendo soprattutto l'accudimento dei bambini da 0 a 3 anni di età. Si punta inoltre, per quanto riguarda la problematica dell'affido, sulla "deistituzionalizzazione" di almeno un minore inserito in Istituto. Nei riguardi del disagio scolastico, si affronta il problema con una convenzione tra Comune e Scuola Media mediante il finanziamento di un Laboratorio di Orientamento Professionale curato dallo stesso Istituto scolastico.

Nella trattazione dell'asilo nido, si fa solo una descrizione dell'organizzazione e gestione dello stesso, senza alcun riferimento al modello psico-pedagogico adottato.

Per quanto riguarda il disagio minorile, segnalato dalle parrocchie come fenomeno purtroppo in aumento, si prevede una collaborazione con l'ASL 13 attraverso l'attività degli operatori di strada, ancora orientata ad individuare la reale incidenza del fenomeno sul territorio.

2. AREA ANZIANI

E' l'area in cui di più il Comune investe.

La strategia applicata è quella della domiciliazione dei servizi di:

- mensa;
- servizio di bagno assistito;
- lavaggio biancheria presso la Casa di Riposo "Riviera del Brenta";
- assistenza sanitaria;
- servizio di Telesoccorso e Telecontrollo;
- progetto Carta d'Argento in collaborazione con l'ASCOM;
- progetto Anziani Socialmente Utili (nonni vigili).

3. AREA ADULTI

Le finalità di quest'area sono orientate alla cura e alla prevenzione del disagio personale: dal recupero di persone adulte emarginate e prive di rete familiare, a quella di una loro integrazione sociale nella comunità.

Rimane ancora significativa l'emergenza abitativa, soprattutto per le famiglie in difficoltà economiche.

4. AREA IMMIGRAZIONE

L'ultimo dato ufficiale (20 ottobre 2001) registrava come residenti a Dolo 201 stranieri.

Un dato non molto rappresentativo, considerato l'altissimo indice di mobilità della popolazione straniera (per la maggioranza extracomunitari) segnalato dalla Prefettura di Venezia nell'area rivierasca. Risulta pertanto difficile agire sul versante immigrazione, non fosse altro per l'oggettiva incapacità di conoscere gli effettivi interlocutori a cui rivolgersi.

Le proposte da parte del Comune sono quelle di una attenta lettura del fenomeno e di un coordinamento delle risorse a favore di una politica abitativa rivolta all'intervento di prima accoglienza.

Ai fini di una immediata rappresentazione sociale del Comune di Dolo, riportiamo nella tabella 1 i dati relativi alla popolazione, suddividendola per età e determinandone poi il peso percentuale sull'intera popolazione.

TABELLA 1: La popolazione di Dolo

ETA'	N° AB.	%
Età prescolare (0-6 anni)	835	5,7
Età scuola dell'obbligo (7-14 anni)	888	6,1
In forza lavoro 1° occupazione (15-29 anni)	2820	19,4
Età adulta (30-65 anni)	7652	52,7
Età senile (oltre 65 anni)	2331	16,1
TOTALE	14526	100%

Tale rappresentazione è preludio di un confronto quantitativo tra il peso percentuale di una determinata categoria di popolazione ed il peso percentuale di "spesa sociale" ad essa dedicata (vedi tabella 2).

A tal fine, esaminando le aree di intervento sociale e quelle di spesa, abbiamo considerato nell'Area Minori la popolazione in età prescolare e in età della scuola dell'obbligo.

Una ulteriore fase del nostro lavoro è stata quella di indirizzare i capitoli di spesa verso le aree di intervento di riferimento, giungendo ai risultati che sono esposti nella tabella 2, nella quale sono riportati i dati in termini quantitativi e percentuali, tali poi da essere confrontati con i dati sulla popolazione.

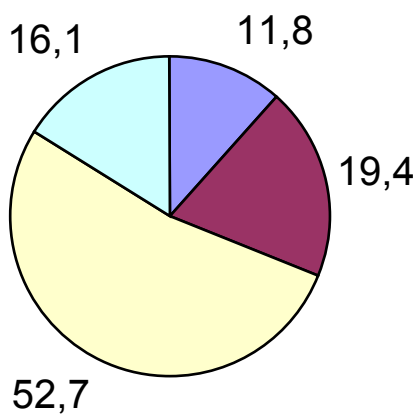
TABELLA 2: *Popolazione ed Aree di intervento*

AREE DI INTERVENTO	EURO	% Spesa	% Pop.
AREA MINORI (0-14 anni)	173381,71	22,1	11,8
AREA GIOVANI (15-29 anni)	0	0	19,4
AREA ADULTI (30-65 anni)	70046,52	8,93	52,7
AREA ANZIANI (oltre 65 anni)	315167,77	40,17	16,1
AREA IMMIGRAZIONE	3098,75	0,4	1.38
ASL 13	211981,9	27,02	
ALTRE SPESE	10845,6	1,38	
TOTALE	784522,25	100%	

I dati riportati nella tabella 2 sono stati rappresentati in due grafici, A e B, rispettivamente riguardanti la popolazione e i capitoli di spesa relativi alle diverse aree di intervento.

GRAFICO A

**POPOLAZIONE RESIDENTE
NEL COMUNE DI DOLO
(in percentuale)**



■ AREA MINORI (0-14 anni)

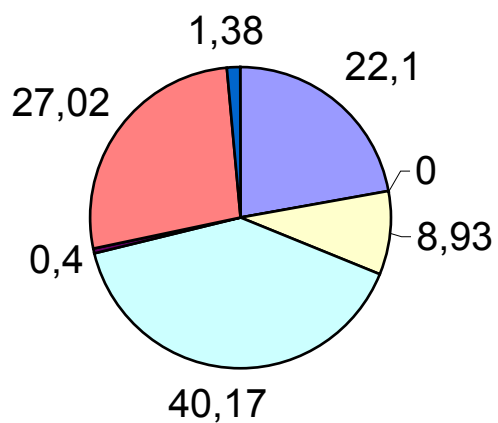
■ AREA GIOVANI (15-29 anni)

■ AREA ADULTI (30-65 anni)

■ AREA ANZIANI (oltre 65 anni)

GRAFICO B

Capitoli di spesa (in percentuale)



- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| ■ AREA MINORI (0-14 anni) | ■ AREA GIOVANI (15-29 anni) |
| ■ AREA ADULTI (30-65 anni) | ■ AREA ANZIANI (oltre 65 anni) |
| ■ AREA IMMIGRAZIONE | ■ ASL 13 |
| ■ ALTRE SPESE | |

CONCLUSIONI

La comparazione nel settore sociale tra le variabili "popolazione-obiettivi-capitoli di spesa" mette in luce una dinamica d'intervento sociale alquanto articolato. Appare subito chiaro che il Comune per alcune aree d'intervento (anziani e minori) ha scelto la strada della gestione diretta, mentre per altre interviene in modo indiretto attraverso l'ASL 13, destinando il 27% della spesa sociale.

Se positiva è stata la scelta di incrementare l'organico comunale con un'altra assistente sociale, dall'altra appare evidente il poco coinvolgimento del Terzo Settore nella programmazione e gestione dei servizi alla persona.

Fra tutte le realtà no-profit di consolidata e riconosciuta esperienza attive entro i confini comunali, risultano ufficialmente coinvolte nell'offerta di alcuni servizi "Il Portico", il "CIF" e "ANFASS".

Dai confronti avuti con il direttore sanitario dell'ASL 13 e con alcuni rappresentanti del volontariato locale, emerge una difficoltà al dialogo tra Pubblico e Privato. Pur riconoscendo la valenza e la fecondità di un possibile rapporto tra Comune, ASL e Terzo Settore, non si riesce a definire un tavolo di lavoro comune di analisi ed approfondimento che abbia come oggetto la cura della persona.

Emerge una interazione tra Pubblico e Terzo Settore scarsa e per lo più occasionale, legata esclusivamente a rapporti personali tra amministratori ed operatori del no-profit. A mancare è una rete di collegamento tra pubblico e privato per il "*governance* del sociale".

La recente costituzione di un albo comunale per le associazioni, ha dato avvio ad un processo di formalizzazione e regolamentazione dei rapporti tra l'Amministrazione e le numerose realtà di volontariato attive sul territorio (circa un centinaio).

Obiettivo dell'assessore Lazzari è quello di dare al più presto vita ad una Consulta delle associazioni, strumento che dovrebbe offrire una veste istituzionale a tutto il complesso e differenziato mondo del volontariato. A breve, non risulta possibile un diretto coinvolgimento delle associazioni locali nella programmazione e gestione nell'offerta dei servizi alla comunità se non attraverso la tradizionale formula dell'impegno temporaneo gratuito o del contributo per piccoli progetti a breve-medio durata.

Se da parte del Comune è richiesto un più incisivo e coraggioso approccio politico che valorizzi direttamente la società a partire dalla stesura annua del bilancio di previsione, da parte del Terzo Settore è fondamentale acquisire velocemente una cultura del "far sistema" finalizzata all'individuare e al rispondere ai bisogni sociali del territorio. Il principio a cui entrambi gli Attori devono rispondere è quello della sussidiarietà e della cooperazione all'interno del sistema locale.

A tale proposito, proponiamo alcuni concreti suggerimenti.

- 1 Creazione di un Osservatorio Sociale Comunale in cui tutti i possibili attori locali del sociale, pubblici e privati, siano coinvolti in un piano di:
 - a- formazione mirata all'analisi dei fenomeni sociali e dei possibili processi di regolazione degli stessi nel contesto territoriale;
 - b- elaborazione di un programma operativo di "*welfare* locale", base per la definizione dei bilanci di previsione comunali e per il Piano di Zona territoriale;
 - c- verifica e controllo del livello qualitativo dei servizi offerti attraverso la definizione di un sistema di controllo e di valutazione standardizzato.

- 2 Ridefinire la programmazione comunale del sociale sul valore della Famiglia, intesa e valorizzata come ambito di manifestazione dei bisogni più urgenti da soddisfare quali:
 - a- la maternità giovanile
 - b- il sostegno ai genitori in difficoltà
 - c- la promozione delle pari opportunità
 - d- lo sviluppo dei rapporti di conoscenza tra i nuovi nuclei famigliari, al fine di favorire il formarsi di un tessuto di relazioni e di mutuo aiuto.

- 3 Proseguire nel riordino comunale del Terzo Settore, istituendo una specifica Consulta eletta da tutti i soggetti regolarmente iscritti all'albo. Con essa l'Amministrazione dovrà definire un sistema di agevolazioni, di garanzie e di modalità di partecipazione rivolte ai Soggetti senza scopo di lucro (associazioni, cooperative, fondazioni, ecc.) disponibili a contribuire alla programmazione dei diversi interventi sociali sul territorio.

- 4 Predisporre progetti innovativi sui quali ricercare percorsi di finanziamento extra-comunale rivolti a quelle che risultano essere le aree "critiche" sociali presenti a Dolo:
 - a- il disagio psico-pedagogico preadolescenziale e adolescenziale;
 - b- l'emarginazione sociale dei giovani-adulti;
 - c- la promozione culturale e del tempo libero nell'età adulta attraverso lo sviluppo di:
 - nuovi rapporti intergenerazionali;
 - turismo sociale;
 - attività ludico-ricreative.

**FORMAZIONE
ALL'IMPEGNO SOCIALE E POLITICO
ANNO 2001-2002**

IL RUOLO DEL TERZO SETTORE NELL'OFFERTA DEI SERVIZI ALLA PERSONA

DOCUMENTAZIONE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

LA COSTITUZIONE ITALIANA (art. 2, 3, 32, 38)

**REGIONE DEL VENETO: LEGGE REGIONALE 30 AGOSTO 1993 N. 40
NORME PER IL RICONOSCIMENTO E LA PROMOZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI DI
VOLONTARIATO**

**DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 GENNAIO 1994
PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI**

**LEGGE 8 NOVEMBRE 2000, N. 328
LEGGE QUADRO PER LA REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO DI INTERVENTI E
SERVIZI SOCIALI**

**CARTA DEI VALORI DEL VOLONTARIATO
(TESTO DEFINITIVO DEL DOCUMENTO, 02/01/2002)**

**TESTO ORGANICO PER LE POLITICHE SOCIALI DELLA REGIONE VENETO, Progetto di
legge regionale N. 241/2002**

LA COSTITUZIONE ITALIANA

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 2.

La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

Art. 3.

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

TITOLO II

RAPPORTI ETICO-SOCIALI

Art. 32.

La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti.

Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana.

TITOLO III

RAPPORTI ECONOMICI

Art. 38.

Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto dei mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale.

I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità e vecchiaia, disoccupazione involontaria.

Gli inabili ed i minorati hanno diritto all'educazione e all'avviamento professionale.

Ai compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato.

L'assistenza privata è libera.

REGIONE DEL VENETO

Legge regionale 30 agosto 1993 n. 40

NORME PER IL RICONOSCIMENTO E LA PROMOZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

Art. 1 - Finalità e oggetto.

1. La Regione Veneto riconosce e valorizza la funzione sociale dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo

ne promuove l'autonomo sviluppo e ne favorisce l'originale apporto alle iniziative dirette al conseguimento di finalità particolarmente significative nel campo sociale, sanitario, ambientale, culturale e della solidarietà civile per affermare il valore della vita, migliorarne la qualità e per contrastare l'emarginazione.

2. La Giunta regionale, attraverso gli strumenti di programmazione, fissa gli ulteriori obiettivi e le conseguenti attività da valorizzare anche con incentivi di ordine economico.

3. La presente legge stabilisce i principi e i criteri per la tenuta del registro regionale delle organizzazioni di volontariato e per la disciplina dei rapporti fra le istituzioni pubbliche e le organizzazioni medesime.

Art. 2 - Attività di volontariato.

1. Ai fini della presente legge si considera attività di volontariato quella svolta per soli fini di solidarietà e verso terzi con l'esclusione di ogni scopo di lucro e di remunerazione, anche indiretti. Tale attività deve essere prestata in modo diretto, spontaneo e gratuito da volontari associati in organizzazioni liberamente costituite, mediante prestazioni personali a favore di altri soggetti ovvero di interessi collettivi degni di tutela da parte della comunità.

2. Restano escluse le attività che, pur avendo fini di solidarietà, non consistono nell'erogazione di servizi nè nello svolgimento di prestazioni materiali o morali.

3. La Giunta regionale, avvalendosi anche degli uffici del comune territorialmente competente, vigila sull'effettivo svolgimento dell'attività di volontariato effettuata dalle organizzazioni iscritte al registro regionale. Il sindaco interessato comunica al Presidente della Giunta regionale i risultati degli accertamenti con cadenza almeno triennale, sulla scorta delle modalità fissate dalla Giunta regionale.

Art. 3 Organizzazioni di volontariato.

1. Per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 2 le organizzazioni di volontariato devono costituirsi secondo quanto stabilito dall'articolo 3 della legge 11 agosto 1991, n. 266 e secondo quanto previsto dalla presente legge.

2. Le organizzazioni di volontariato possono assumere lavoratori dipendenti o avvalersi di prestazioni di lavoro autonomo esclusivamente nei limiti necessari al loro regolare funzionamento oppure per qualificare o specializzare l'attività da esse svolta e non per l'esercizio di attività di solidarietà.

Art. 4 Registro regionale delle organizzazioni di volontariato.(1)

1. E' istituito, presso la Giunta regionale, il registro regionale delle organizzazioni di volontariato che può essere articolato in sezioni con deliberazione della Giunta medesima.

2. Hanno diritto ad essere iscritte nel registro regionale le organizzazioni di volontariato che abbiano i requisiti previsti dall'articolo 3 della legge 11 agosto 1991, n. 266. Le domande di iscrizione sono presentate al Dirigente del dipartimento competente corredate da:

a) atto costitutivo e statuto o accordi degli aderenti;

b) ordinamento interno, con l'indicazione della persona cui è conferita la rappresentanza legale.
(2).

3. Il Dirigente del dipartimento competente, entro il termine di 90 giorni dal ricevimento della domanda, sulla base dell'istruttoria esperita dal dipartimento per i servizi sociali provvede all'iscrizione dell'organizzazione al registro dandone comunicazione al comune e alla provincia territorialmente competenti.(3).

4. Il termine di cui al comma 3 è sospeso nel caso in cui per l'espletamento dell'istruttoria sia necessaria l'acquisizione di ulteriori documenti o l'integrazione di quelli acquisiti. Detto termine ricomincia a decorrere dalla data di ricevimento delle integrazioni o dei documenti richiesti.

5. I soggetti interessati devono chiedere, pena la cancellazione automatica dal registro, la conferma dell'iscrizione ogni tre anni, con la ripresentazione, qualora fossero intervenute modificazioni, della documentazione di cui alle lettere a) e b) del comma 2.

6. Il Dirigente del dipartimento competente, anche per il tramite del comune territorialmente competente, verifica la permanenza dei requisiti previsti dalla legge per l'iscrizione al registro delle organizzazioni di volontariato. (4).

7. La perdita dei requisiti previsti dalla legge comporta la cancellazione dal registro e deve essere tempestivamente comunicata al Dirigente del dipartimento competente dal legale rappresentante dell'organizzazione o dal sindaco del comune competente per territorio. La cancellazione è disposta con deliberazione della Giunta regionale. (5)

8. Il Dirigente del dipartimento competente comunica alle organizzazioni di volontariato, motivandolo, anche ai fini dell'applicazione del comma 5 dell'articolo 6 della legge 11 agosto 1991, n. 266, il diniego dell'iscrizione e la cancellazione dal registro regionale dandone altresì comunicazione al comune ed alla provincia territorialmente competenti. (6)

9. A fini conoscitivi, la documentazione di cui ai commi 2 e 5 è accompagnata dalla relazione degli interventi programmati con la specificazione delle metodologie di intervento, la qualificazione e i compiti dei volontari impiegati. Le organizzazioni di volontariato già operanti presentano inoltre una relazione sulle attività svolte.

10. Nel registro regionale, di cui al comma 1, sono di diritto iscritte le organizzazioni di volontariato già ricomprese nel registro delle associazioni di volontariato, istituito ai sensi della legge regionale 30 aprile 1985, n. 46 la cui disciplina è stata adeguata ai principi e criteri contenuti nella legge 11 agosto 1991, n. 266 con deliberazione della Giunta regionale n. 4406 del 28 luglio 1992, esecutiva.

Art. 5 Osservatorio regionale sul volontariato.

1. E' istituito l'osservatorio regionale sul volontariato.

2. L'osservatorio è composto:

- a) dal Presidente della Giunta regionale o da un assessore suo delegato che lo presiede;
- b) da un rappresentante delle province, designato dall'unione regionale delle province del Veneto;
- c) da tre rappresentanti dei comuni designati dalla sezione regionale dell'ANCI di cui uno in rappresentanza dei territori montani;
- d) da un rappresentante delle ULSS del Veneto, designato dalla Giunta regionale;
- e) da dieci rappresentanti delle organizzazioni di volontariato designati dalla conferenza regionale del volontariato di cui all'articolo 7;
- f) da tre rappresentanti di enti o istituzioni che promuovono attività o cultura di volontariato nominati dalla Giunta regionale.

3. Il vicepresidente dell'osservatorio è eletto nella prima riunione tra i suoi componenti.

4. In relazione alle materie trattate, il presidente dell'osservatorio può invitare esperti che partecipano alle sedute senza diritto di voto.

5. L'osservatorio regionale sul volontariato è organo consultivo della Giunta regionale in materia di volontariato e, su richiesta della medesima, provvede a:

- a) esprimere pareri sui disegni di legge e sui piani e programmi che interessano i settori d'intervento delle organizzazioni di volontariato di competenza regionale;
- b) esprimere parere sulla tenuta e sulla gestione del registro regionale di cui all'articolo 4;
- c) esprimere parere sull'istituzione dei centri di servizio regionali di cui all'articolo 14;
- d) esprimere parere su progetti elaborati, anche in collaborazione con gli enti locali, da organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale.

6. L'osservatorio regionale sul volontariato inoltre:

- a) avanza proposte alla Giunta regionale sulle materie oggetto delle attività delle organizzazioni di volontariato;

- b) propone iniziative di formazione e di aggiornamento del personale volontario per la prestazione di servizi;
- c) fornisce ogni utile elemento per la promozione e lo sviluppo del volontariato anche tramite proposte di ricerche e studi;
- d) promuove la diffusione delle attività svolte dalle organizzazioni di volontariato e dalle loro federazioni e la pubblicazione del rapporto regionale sull'andamento del volontariato nella regione.

Art. 6 Funzionamento dell'osservatorio regionale sul volontariato.

- 1.** All'inizio di ogni legislatura la Giunta regionale, entro novanta giorni dalla sua elezione, provvede alla costituzione dell'osservatorio regionale sul volontariato che si riunisce su convocazione del Presidente della Giunta medesima, o suo delegato, oppure, su richiesta di almeno un terzo dei suoi componenti. Qualora non siano pervenute tutte le designazioni richieste, per la costituzione dell'organo, sono sufficienti almeno i due terzi dei componenti.
- 2.** Per la validità delle riunioni dell'osservatorio è necessaria la presenza di almeno la metà dei componenti. Le deliberazioni sono prese a maggioranza e, in caso di parità, decide il voto del Presidente.
- 3.** La partecipazione alle riunioni è gratuita ed è ammesso il solo rimborso delle spese effettivamente sostenute per la partecipazione.
- 4.** L'osservatorio previsto dall'articolo 6 della legge regionale 30 aprile 1985, 46, è sostituito dal nuovo osservatorio regionale sul volontariato di cui all'articolo 5. La Giunta regionale provvede alla sua attivazione entro 120 giorni dall'entrata in vigore della presente legge.

Art. 7 Conferenza regionale del volontariato.

- 1.** E' istituita la conferenza regionale delle organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale.
- 2.** La conferenza è formata da:
 - a) i responsabili regionali delle organizzazioni di volontariato presenti in almeno tre province;
 - b) un responsabile per ogni provincia delle organizzazioni di volontariato aggregate in coordinamento.
- 3.** Entro 90 giorni dall'entrata in vigore della presente legge e, successivamente entro 90 giorni dall'inizio di ogni legislatura, le organizzazioni di volontariato di cui al comma 2 comunicano al Presidente della Giunta Regionale i nominativi dei propri rappresentanti da nominare nella conferenza.
- 4.** La conferenza è convocata nella sua prima seduta dal Presidente della Giunta e successivamente dal Presidente della conferenza medesima oppure su richiesta di almeno un terzo dei suoi componenti.

5. La conferenza nella sua prima seduta elegge tra i propri componenti il Presidente e delibera il proprio regolamento.

6. La conferenza designa i rappresentanti delle organizzazioni di volontariato all'interno dell'osservatorio sul volontariato con le modalità previste dalla Giunta regionale.

Art. 8 Convenzione.

1. Le attività di volontariato, prestate all'interno di strutture pubbliche o di strutture convenzionate con gli enti pubblici, sono rese in regime di convenzione e solo dalle organizzazioni iscritte, da almeno sei mesi, al registro regionale di cui all'articolo 4.

2. Le convenzioni in atto stipulate dalle organizzazioni di volontariato anteriormente all'entrata in vigore della presente legge devono essere adeguate entro un anno, ai principi e criteri nella medesima contenuti.

Art. 9 Contenuti della convenzione.

1. La convenzione deve contenere fra l'altro, i seguenti elementi essenziali:

a) la descrizione dell'attività oggetto del rapporto convenzionale e delle relative modalità di svolgimento, anche al fine di garantire il raccordo con i programmi e le norme di settore;

b) l'indicazione delle strutture, delle attrezzature e dei mezzi impiegati nello svolgimento dell'attività;

c) la durata del rapporto convenzionale, le cause e le modalità della sua risoluzione;

d) l'entità delle prestazioni del personale volontario necessario allo svolgimento dell'attività in modo continuativo;

e) l'entità del rimborso assegnato all'organizzazione per i costi di gestione e per le spese sostenute e documentate dai volontari e ammissibili ai sensi della presente legge e della legge 11 agosto 1991, n. 226;

f) impegno e modalità per lo svolgimento continuativo delle prestazioni convenzionate;

g) le forme e le modalità di verifica e di controllo qualitativo delle prestazioni;

h) le modalità di rendicontazione delle spese e di corresponsione dei rimborsi;

i) l'obbligo di presentare una relazione sull'attività svolta, all'ente con il quale l'organizzazione stipula la convenzione, sia periodicamente che a richiesta dell'ente medesimo;

l) l'obbligo della copertura assicurativa, con spesa a carico dell'ente con il quale l'organizzazione stipula la convenzione, per responsabilità civile verso terzi e contro gli infortuni e le malattie connessi allo svolgimento dell'attività;

m) l'entità e la qualità delle prestazioni specializzate eventualmente fornite da terzi e a questi retribuite nei limiti di cui al comma 2 dell'articolo 3;

n) l'obbligo del rispetto della dignità e dei diritti degli utenti e le sanzioni per le eventuali inadempienze.

2. La convenzione deve riservare alla Giunta regionale un potere di vigilanza generale, da espletarsi anche per il tramite dell'ente locale competente per territorio, per la verifica delle prestazioni e per il controllo della loro qualità con possibilità di dichiarare la risoluzione del rapporto convenzionato quando sia constatata l'inadempienza delle clausole contrattuali o la non idoneità dell'organizzazione di volontariato ai sensi della presente legge.

Art. 10 Criteri di priorità per le convenzioni.

1. La Giunta regionale, gli enti locali e gli altri enti pubblici operanti nel territorio regionale, individuano nell'ambito dei seguenti criteri le priorità nella scelta delle organizzazioni di volontariato per la stipula delle convenzioni:

- a) attività di volontariato è rivolta al conseguimento di particolari obiettivi individuati con carattere di priorità dagli atti di programmazione regionale o che a questi risultano particolarmente correlati;
- b) attività che si propone obiettivi per la soluzione di problematiche connesse ad emergenze sociali o sanitarie o ambientali;
- c) attività e servizi assunti integralmente in proprio in assenza di servizio pubblico;
- d) attività e servizi integrativi o di supporto a servizi pubblici;
- e) espletamento dell'attività con sistemi e modalità innovativi che garantiscano comunque il concreto ed efficace raggiungimento degli obiettivi;
- f) sede dell'organizzazione e presenza operativa nel territorio di svolgimento dell'attività;
- g) esperienza maturata dai volontari nell'attività oggetto di convenzione;
- h) livello qualitativo dal punto di vista organizzativo e professionale del personale volontario impegnato nell'attività, anche con riferimento a parametri prioritariamente fissati da vigenti disposizioni e a titoli di specializzazione posseduti;
- i) partecipazione a corsi e a sistemi di formazione e aggiornamento professionale dei volontari negli specifici settori d'intervento.

Art. 11 Formazione e aggiornamento dei volontari.

1. La Giunta regionale, nell'ambito del programma triennale di formazione professionale, sulla base di proposte avanzate dagli enti locali, dalle organizzazioni di volontariato, dagli enti e fondazioni, con esperienza in ambito almeno regionale nelle attività di organizzazione, formazione e promozione culturale sul volontariato, nonché sulla base delle proposte dell'osservatorio regionale sul volontariato, è autorizzata a promuovere iniziative di formazione e di aggiornamento del personale volontario, predisponendo a tal fine un piano di corsi intesi ad offrire la conoscenza di nozioni tecniche utili all'esercizio dell'attività di volontariato.

2. Il personale volontario delle organizzazioni iscritte al registro regionale di cui all'articolo 4, può partecipare gratuitamente ai corsi di formazione e aggiornamento professionale organizzati dalla Regione per i propri dipendenti. Tale partecipazione è limitata ad una percentuale stabilita dalla

Giunta regionale in ragione al numero dei posti del corso e tenuto conto del settore dell'attività d'intervento del volontario.

Art. 12 Contributi alle attività del volontariato.

- 1.** L'iscrizione al registro regionale è condizione necessaria per poter fruire dei contributi eventualmente concessi da qualsiasi ente pubblico operante nel territorio regionale.
- 2.** Il Dirigente del dipartimento competente, gli enti locali e le istituzioni pubbliche operanti nel territorio regionale possono erogare contributi alle organizzazioni di volontariato iscritte nel registro regionale esclusivamente allo scopo di sostenere specifiche e documentate attività o progetti, tenuto conto delle determinazioni programmatiche regionali risultanti dai piani di settore. (7)
- 3.** I contributi previsti dalla presente legge possono essere assegnati anche ad organizzazioni che usufruiscono di altri benefici regionali, purchè questi ultimi siano concessi per attività non previste dalla presente legge.
- 4.** Lo stesso progetto o la stessa iniziativa possono ricevere contributi dalla Regione o da altri enti pubblici, purchè l'importo risultante complessivamente non superi l'80 per cento della spesa dell'iniziativa.
- 5.** Non sono consentite forme di contribuzione alle prestazioni lavorative o professionali espletate dal personale volontario.

Art. 13 Domande ed erogazione dei contributi regionali.

- 1.** Le domande, rivolte ad ottenere contributi regionali in materia di volontariato, vanno presentate al Presidente della Giunta regionale.
- 2.** La Giunta regionale provvede, entro il termine di novanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge, a determinare con propria deliberazione i criteri e le modalità per la presentazione delle domande e per l'erogazione dei contributi regionali.

Art. 14 - Centri di servizio.

- 1.** I centri di servizio per il volontariato sono istituiti nella Regione del Veneto ai sensi della legge 11 agosto 1991, n. 266.
- 2.** Il comitato di gestione del fondo speciale di cui alla legge 11 agosto 1991, n. 266, istituisce i centri di servizio per il volontariato nella Regione del Veneto, con le modalità previste dal decreto del Ministro del tesoro 21 novembre 1991 integrate da quelle della presente legge.
- 3.** Nell'istituzione dei centri di servizio, al fine di favorire un omogeneo sviluppo territoriale delle attività del volontariato e di dare concretezza all'intesa con gli enti locali prevista dal comma 4 dell'articolo 2 del decreto ministeriale 21 novembre 1991, il comitato di gestione opera in armonia con gli indirizzi programmatici adottati dalla Giunta regionale sulla base di accordi con le province, con i comuni, con i rappresentanti degli enti e delle casse di cui al decreto ministeriale, uno per

ciascun ente e cassa e, con rappresentanti del mondo del volontariato, uno per provincia, designati dalla conferenza regionale del volontariato di cui all'articolo 7. (8).

Art. 14 bis - Compiti dei centri di servizio.

1. I centri di servizio svolgono i seguenti compiti:

- a) approntano strumenti ed iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti;
- b) offrono consulenza ed assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- c) assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato;
- d) offrono informazioni, notizie, documentazioni e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale;
- e) forniscono direttamente o indirettamente alle organizzazioni di volontariato servizi e prestazioni contenuti in specifici progetti, organicamente formulati, promossi dalle medesime organizzazioni ed approvati dal comitato di gestione in sede di riparto delle somme di cui alla lettera d) del comma 4 dell'articolo 2 del decreto del Ministro del tesoro 21 novembre 1991.

2. Le attività di cui al comma 1, sono garantite dai centri di servizio con la messa a disposizione di appositi mezzi, idoneo personale nonché di risorse economico-finanziarie secondo le modalità previste dal comitato di gestione.

3. La Giunta regionale promuove il concorso degli enti locali e degli enti privati interessati per la realizzazione delle attività di cui al comma 1. Tale partecipazione si realizza con la messa a disposizione di risorse finanziarie, personale, strumenti e spazi necessari alle organizzazioni di volontariato. (9).

Art. 14 ter - Sedi dei centri di servizio.

1. Allo scopo di razionalizzare le risorse, contenere i costi di gestione e favorire lo sviluppo delle attività di volontariato, le province, in accordo con gli altri enti pubblici e privati e sulla base delle indicazioni programmatiche del comitato di gestione, concorrono ad individuare ed assicurare gli spazi necessari per le sedi dei centri di servizio.

2. L'individuazione delle sedi deve comunque garantire la presenza di un centro di servizio in ciascun capoluogo di provincia, tenuto conto delle esigenze socio-territoriali e della presenza delle organizzazioni di volontariato nel territorio.(10).

Art. 14 quater - Comitato di gestione del fondo speciale regionale.

1. Il Presidente della Giunta regionale o l'Assessore suo delegato è componente del comitato di gestione del fondo speciale costituito presso la Regione ai sensi dell'articolo 15 della legge 11

agosto 1991, n. 266, e la Giunta medesima nomina gli altri componenti rappresentanti delle organizzazioni di volontariato regolarmente iscritte al registro regionale e designati dalla conferenza regionale del volontariato di cui all'articolo 7.

2. Nella costituzione dei centri di servizio e nella ripartizione dei fondi per la realizzazione delle attività di cui all'articolo 14 bis, al comitato di gestione partecipano, con voto consultivo, sei rappresentanti delle organizzazioni di volontariato regolarmente iscritte al registro regionale, nominati dalla conferenza regionale del volontariato di cui all'articolo 7. (11)

2 bis. Al fine di garantire un efficace collegamento delle iniziative regionali con quelle promosse dal Comitato di Gestione del fondo speciale per il volontariato di cui al comma 1, la Direzione regionale Gestione risorse umane assicura alla Direzione regionale Politiche sociali il personale necessario all'esplicazione dell'attività. (12)

2 ter. In fase di avvio dell'attività dei centri di servizio, presso i medesimi può essere assegnato personale regionale che dipenderà funzionalmente dal competente centro regionale polifunzionale per l'informazione. (13)

Art. 15 - Osservanza obblighi di legge.

1. Le organizzazioni di volontariato sono tenute all'osservanza degli obblighi previsti dalla legge 11 agosto 1991, n. 266 in particolare della formazione del bilancio annuale e dell'assicurazione degli aderenti.

2. Il mancato rispetto delle disposizioni di legge di cui al comma 1 comporta la sospensione del godimento dei benefici e delle agevolazioni previsti per le organizzazioni di volontariato.

3. La cancellazione dal registro o la mancata conferma dell'iscrizione comportano la cessazione del godimento dei benefici e delle agevolazioni previsti dalla legge.

4. L'indebito godimento dei benefici e delle agevolazioni di legge, sono perseguiti a termini dell'ordinamento giuridico.

5. La Giunta regionale trasmette annualmente al Consiglio regionale una relazione sullo stato di attuazione della legge.

Art. 16 - Norma finanziaria.

1. Agli oneri derivanti dall'applicazione della presente legge si fa fronte mediante l'utilizzo delle somme di lire un miliardo per ciascuno degli anni 1993, 1994 e 1995 iscritte al cap. 61420 "Interventi regionali per il volontariato operante in settori di competenza regionale" del bilancio pluriennale 1993-1995.

2. Per gli anni successivi si provvederà con le leggi annuali di approvazione del bilancio ai sensi dell' [articolo 32](#) della [legge regionale 9 dicembre 1977, n. 72](#) , come modificato dalla [legge regionale 7 settembre 1982, n. 43](#) .

Art. 17 - Abrogazioni.

- 1.** La [legge regionale 30 aprile 1985, n. 46](#) "Interventi regionali per la valorizzazione e il coordinamento del volontariato" è abrogata.
 - 2.** Nella [legge regionale 22 ottobre 1982, n. 49](#) "Competenza e disciplina degli interventi in materia di prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale dei dipendenti da sostanze stupefacenti, psicotrope e da alcool", al comma 1 dell'articolo 5, dopo le parole "volontariato singolo" sono abrogate le parole "o associato".
 - 3.** L'articolo 22 della [legge regionale 15 dicembre 1982, n. 55](#) "Norme per l'esercizio delle funzioni in materia di assistenza sociale", è abrogato.
 - 4.** Il comma 2 dell'articolo 23 della [legge regionale 20 luglio 1989, n. 21](#) "Piano sociosanitario regionale 1989-1991", è abrogato.
-

Note

- (1) Vedi anche la [legge regionale 7 aprile 2000, n. 10](#) in materia di concorso della regione al pagamento delle spese assicurative.
- (2) Comma modificato da comma 1 art. 74 [legge regionale 30 gennaio 1997, n. 6](#) .
- (3) Comma modificato da comma 1 art. 74 [legge regionale 30 gennaio 1997, n. 6](#) .
- (4) Comma modificato da comma 2 art. 42 [legge regionale 5 febbraio 1996, n. 6](#) .
- (5) Comma modificato da comma 2 art. 42 [legge regionale 5 febbraio 1996, n. 6](#) .
- (6) Comma modificato da comma 2 art. 42 [legge regionale 5 febbraio 1996, n. 6](#) .
- (7) Comma modificato da comma 2 art. 42 [legge regionale 5 febbraio 1996, n. 6](#) .
- (8) Articolo così sostituito da art. 1 [legge regionale 18 gennaio 1995, n. 1](#) .
- (9) Articolo aggiunto da art. 2 [legge regionale 18 gennaio 1995, n. 1](#) .
- (10) Articolo aggiunto da art. 3 [legge regionale 18 gennaio 1995, n. 1](#) .
- (11) Articolo aggiunto da art. 4 [legge regionale 18 gennaio 1995, n. 1](#) .
- (12) Comma aggiunto da comma 1 art. 64 [legge regionale 12 settembre 1997, n. 37](#) .
- (13) Comma aggiunto da comma 1 art. 66 della [legge regionale 22 febbraio 1999, n. 7](#) .

Legge 8 novembre 2000, n. 328

Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali

CAPO I

PRINCIPI GENERALI DEL SISTEMA INTEGRATO DI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI

Articolo 1.

(Principi generali e finalità).

1. La Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione.

2. Ai sensi della presente legge, per "interventi e servizi sociali" si intendono tutte le attività previste dall'articolo 128 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.

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

4. Gli enti locali, le regioni e lo Stato, nell'ambito delle rispettive competenze, riconoscono e agevolano il ruolo degli organismi non lucrativi di utilità sociale, degli organismi della cooperazione, delle associazioni e degli enti di promozione sociale, delle fondazioni e degli enti di patronato, delle organizzazioni di volontariato, degli enti riconosciuti delle confessioni religiose con le quali lo Stato ha stipulato patti, accordi o intese operanti nel settore nella programmazione, nella organizzazione e nella gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

5. Alla gestione ed all'offerta dei servizi provvedono soggetti pubblici nonché, in qualità di soggetti attivi nella progettazione e nella realizzazione concertata degli interventi, organismi non lucrativi di utilità sociale, organismi della cooperazione, organizzazioni di volontariato, associazioni ed enti di promozione sociale, fondazioni, enti di patronato e altri soggetti privati. Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha tra gli scopi anche la promozione della solidarietà sociale, con la valorizzazione delle iniziative delle persone, dei nuclei familiari, delle forme di auto-aiuto e di reciprocità e della solidarietà organizzata.

6. La presente legge promuove la partecipazione attiva dei cittadini, il contributo delle organizzazioni sindacali, delle associazioni sociali e di tutela degli utenti per il raggiungimento dei fini istituzionali di cui al comma 1.

7. Le disposizioni della presente legge costituiscono principi fondamentali ai sensi dell'articolo 117 della Costituzione. Le regioni a statuto speciale e le province autonome di Trento e di Bolzano provvedono, nell'ambito delle competenze loro attribuite, ad adeguare i propri ordinamenti alle disposizioni contenute nella presente legge, secondo quanto previsto dai rispettivi statuti.

Articolo 2.

(Diritto alle prestazioni).

1. Hanno diritto di usufruire delle prestazioni e dei servizi del sistema integrato di interventi e servizi sociali i cittadini italiani e, nel rispetto degli accordi internazionali, con le modalità e nei limiti definiti dalle leggi regionali, anche i cittadini di Stati appartenenti all'Unione europea ed i loro familiari, nonché gli stranieri, individuati ai sensi dell'articolo 41 del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286. Ai profughi, agli stranieri ed agli apolidi sono garantite le misure di prima assistenza, di cui all'articolo 129, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 31 marzo 1998, n.

112.

2. Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha carattere di universalità. I soggetti di cui all'articolo 1, comma 3, sono tenuti a realizzare il sistema di cui alla presente legge che garantisce i livelli essenziali di prestazioni, ai sensi dell'articolo 22, e a consentire l'esercizio del diritto soggettivo a beneficiare delle prestazioni economiche di cui all'articolo 24 della presente legge, nonché delle pensioni sociali di cui all'articolo 26 della legge 30 aprile 1969, n. 153, e successive modificazioni, e degli assegni erogati ai sensi dell'articolo 3, comma 6, della legge 8 agosto 1995, n. 335.

3. I soggetti in condizioni di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, nonché i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi assistenziali, accedono prioritariamente ai servizi e alle prestazioni erogati dal sistema integrato di interventi e servizi sociali.

4. I parametri per la valutazione delle condizioni di cui al comma 3 sono definiti dai comuni, sulla base dei criteri generali stabiliti dal Piano nazionale di cui all'articolo 18.

5. Gli erogatori dei servizi e delle prestazioni sono tenuti, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, della legge 7 agosto 1990, n. 241, ad informare i destinatari degli stessi sulle diverse prestazioni di cui possono usufruire, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità di erogazione per effettuare le scelte più appropriate.

Articolo 3.

(Principi per la programmazione degli interventi e delle risorse del sistema integrato di interventi e servizi sociali).

1. Per la realizzazione degli interventi e dei servizi sociali, in forma unitaria ed integrata, è adottato il metodo della programmazione degli interventi e delle risorse, dell'operatività per progetti, della verifica sistematica dei risultati in termini di qualità e di efficacia delle prestazioni, nonché della valutazione di impatto di genere.

2. I soggetti di cui all'articolo 1, comma 3, provvedono, nell'ambito delle rispettive competenze, alla programmazione degli interventi e delle risorse del sistema integrato di interventi e servizi sociali secondo i seguenti principi:

a) coordinamento ed integrazione con gli interventi sanitari e dell'istruzione nonché con le politiche attive di formazione, di avviamento e di reinserimento al lavoro;

b) concertazione e cooperazione tra i diversi livelli istituzionali, tra questi ed i soggetti di cui all'articolo 1, comma 4, che partecipano con proprie risorse alla realizzazione della rete, le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative a livello nazionale nonché le aziende unità sanitarie locali per le prestazioni socio- sanitarie ad elevata integrazione sanitaria comprese nei livelli essenziali del Servizio sanitario nazionale.

3. I soggetti di cui all'articolo 1, comma 3, per le finalità della presente legge, possono avvalersi degli accordi previsti dall'articolo 2, comma 203, della legge 23 dicembre 1996, n. 662, anche al fine di garantire un'adeguata partecipazione alle iniziative ed ai finanziamenti dell'Unione europea.

4. I comuni, le regioni e lo Stato promuovono azioni per favorire la pluralità di offerta dei servizi garantendo il diritto di scelta fra gli stessi servizi e per consentire, in via sperimentale, su richiesta degli interessati, l'eventuale scelta di servizi sociali in alternativa alle prestazioni economiche, ad esclusione di quelle di cui all'articolo 24, comma 1, lettera a), numeri 1) e 2), della presente legge, nonché delle pensioni sociali di cui all'articolo 26 della legge 30 aprile 1969, n. 153, e successive modificazioni, e degli assegni erogati ai sensi dell'articolo 3, comma 6, della legge 8 agosto 1995, n.

335.

Articolo 4.

(Sistema di finanziamento delle politiche sociali).

1. La realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali si avvale di un finanziamento plurimo a cui concorrono, secondo competenze differenziate e con dotazioni finanziarie afferenti ai rispettivi bilanci, i soggetti di cui all'articolo 1, comma 3.

2. Sono a carico dei comuni, singoli e associati, le spese di attivazione degli interventi e dei servizi sociali a favore della persona e della comunità, fatto salvo quanto previsto ai commi 3 e 5.

3. Le regioni, secondo le competenze trasferite ai sensi dell'articolo 132 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, nonché in attuazione della presente legge, provvedono alla ripartizione dei finanziamenti assegnati dallo Stato per obiettivi ed interventi di settore, nonché, in forma

sussidiaria, a cofinanziare interventi e servizi sociali derivanti dai provvedimenti regionali di trasferimento agli enti locali delle materie individuate dal citato articolo 132.

4. Le spese da sostenere da parte dei comuni e delle regioni sono a carico, sulla base dei piani di cui agli articoli 18 e 19, delle risorse loro assegnate del Fondo nazionale per le politiche sociali di cui all'articolo 59, comma 44, della legge 27 dicembre 1997, n. 449, e successive modificazioni, nonché degli autonomi stanziamenti a carico dei propri bilanci.

5. Ai sensi dell'articolo 129 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, competono allo Stato la definizione e la ripartizione del Fondo nazionale per le politiche sociali, la spesa per pensioni, assegni e indennità considerati a carico del comparto assistenziale quali le indennità spettanti agli invalidi civili, l'assegno sociale di cui all'articolo 3, comma 6, della legge 8 agosto 1995, n. 335, il reddito minimo di inserimento di cui all'articolo 59, comma 47, della legge 27 dicembre 1997, n. 449, nonché eventuali progetti di settore individuati ai sensi del Piano nazionale di cui all'articolo 18 della presente legge.

Articolo 5.

(Ruolo del terzo settore).

1. Per favorire l'attuazione del principio di sussidiarietà, gli enti locali, le regioni e lo Stato, nell'ambito delle risorse disponibili in base ai piani di cui agli articoli 18 e 19, promuovono azioni per il sostegno e la qualificazione dei soggetti operanti nel terzo settore anche attraverso politiche formative ed interventi per l'accesso agevolato al credito ed ai fondi dell'Unione europea.

2. Ai fini dell'affidamento dei servizi previsti dalla presente legge, gli enti pubblici, fermo restando quanto stabilito dall'articolo 11, promuovono azioni per favorire la trasparenza e la semplificazione amministrativa nonché il ricorso a forme di aggiudicazione o negoziali che consentano ai soggetti operanti nel terzo settore la piena espressione della propria progettualità, avvalendosi di analisi e di verifiche che tengano conto della qualità e delle caratteristiche delle prestazioni offerte e della qualificazione del personale.

3. Le regioni, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, e sulla base di un atto di indirizzo e coordinamento del Governo, ai sensi dell'articolo 8 della legge 15 marzo 1997, n. 59, da emanare entro centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con le modalità previste dall'articolo 8, comma 2, della presente legge, adottano specifici indirizzi per regolamentare i rapporti tra enti locali e terzo settore, con particolare riferimento ai sistemi di affidamento dei servizi alla persona.

4. Le regioni disciplinano altresì, sulla base dei principi della presente legge e degli indirizzi assunti con le modalità previste al comma 3, le modalità per valorizzare l'apporto del volontariato nell'erogazione dei servizi.

CAPO II
ASSETTO ISTITUZIONALE E ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO DI
INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI

Articolo 6.
(Funzioni dei comuni).

1. I comuni sono titolari delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale e concorrono alla programmazione regionale. Tali funzioni sono esercitate dai comuni adottando sul piano territoriale gli assetti più funzionali alla gestione, alla spesa ed al rapporto con i cittadini, secondo le modalità stabilite dalla legge 8 giugno 1990, n. 142, come da ultimo modificata dalla legge 3 agosto 1999, n. 265.

2. Ai comuni, oltre ai compiti già trasferiti a norma del decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616, ed alle funzioni attribuite ai sensi dell'articolo 132, comma 1, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, spetta, nell'ambito delle risorse disponibili in base ai piani di cui agli articoli 18 e 19 e secondo la disciplina adottata dalle regioni, l'esercizio delle seguenti attività` :

a) programmazione, progettazione, realizzazione del sistema locale dei servizi sociali a rete, indicazione delle priorità e dei settori di innovazione attraverso la concertazione delle risorse umane e finanziarie locali, con il coinvolgimento dei soggetti di cui all'articolo 1, comma 5;

b) erogazione dei servizi, delle prestazioni economiche diverse da quelle disciplinate dall'articolo 22, e dei titoli di cui all'articolo 17, nonché delle attività assistenziali già di competenza delle province, con le modalità stabilite dalla legge regionale di cui all'articolo 8, comma 5;

c) autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei servizi sociali e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a gestione pubblica o dei soggetti di cui all'articolo 1, comma 5, secondo quanto stabilito ai sensi degli articoli 8, comma 3, lettera f), e 9, comma 1, lettera c);

d) partecipazione al procedimento per l'individuazione degli ambiti territoriali, di cui all'articolo 8, comma 3, lettera a);

e) definizione dei parametri di valutazione delle condizioni di cui all'articolo 2, comma 3, ai fini della determinazione dell'accesso prioritario alle prestazioni e ai servizi.

3. Nell'esercizio delle funzioni di cui ai commi 1 e 2 i comuni provvedono a:

a) promuovere, nell'ambito del sistema locale dei servizi sociali a rete, risorse delle collettività locali tramite forme innovative di collaborazione per lo sviluppo di interventi di auto-aiuto e per favorire la reciprocità tra cittadini nell'ambito della vita comunitaria;

b) coordinare programmi e attività degli enti che operano nell'ambito di competenza, secondo le modalità fissate dalla regione, tramite collegamenti operativi tra i servizi che realizzano attività volte all'integrazione sociale ed intese con le aziende unità sanitarie locali per le attività socio-sanitarie e per i piani di zona;

- c) adottare strumenti per la semplificazione amministrativa e per il controllo di gestione atti a valutare l'efficienza, l'efficacia ed i risultati delle prestazioni, in base alla programmazione di cui al comma 2, lettera a);
- d) effettuare forme di consultazione dei soggetti di cui all'articolo 1, commi 5 e 6, per valutare la qualità e l'efficacia dei servizi e formulare proposte ai fini della predisposizione dei programmi;
- e) garantire ai cittadini i diritti di partecipazione al controllo di qualità dei servizi, secondo le modalità previste dagli statuti comunali.

4. Per i soggetti per i quali si renda necessario il ricovero stabile presso strutture residenziali, il comune nel quale essi hanno la residenza prima del ricovero, previamente informato, assume gli obblighi connessi all'eventuale integrazione economica.

Articolo 7.

(Funzioni delle province).

1. Le province concorrono alla programmazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali per i compiti previsti dall'articolo 15 della legge 8 giugno 1990, n. 142, nonché dall'articolo 132 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, secondo le modalità definite dalle regioni che disciplinano il ruolo delle province in ordine:
 - a) alla raccolta delle conoscenze e dei dati sui bisogni e sulle risorse rese disponibili dai comuni e da altri soggetti istituzionali presenti in ambito provinciale per concorrere all'attuazione del sistema informativo dei servizi sociali;
 - b) all'analisi dell'offerta assistenziale per promuovere approfondimenti mirati sui fenomeni sociali più rilevanti in ambito provinciale fornendo, su richiesta dei comuni e degli enti locali interessati, il supporto necessario per il coordinamento degli interventi territoriali;
 - c) alla promozione, d'intesa con i comuni, di iniziative di formazione, con particolare riguardo alla formazione professionale di base e all'aggiornamento;
 - d) alla partecipazione alla definizione e all'attuazione dei piani di zona.

Articolo 8.

(Funzioni delle regioni).

1. Le regioni esercitano le funzioni di programmazione, coordinamento e indirizzo degli interventi sociali nonché di verifica della rispettiva attuazione a livello territoriale e disciplinano l'integrazione degli interventi stessi, con particolare riferimento all'attività sanitaria e socio-sanitaria ad elevata integrazione sanitaria di cui all'articolo 2, comma 1, lettera n), della legge 30 novembre 1998, n. 419.
2. Allo scopo di garantire il costante adeguamento alle esigenze delle comunità locali, le regioni programmano gli interventi sociali secondo le indicazioni di cui all'articolo 3, commi 2 e 5, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, promuovendo, nell'ambito delle rispettive competenze,

modalità di collaborazione e azioni coordinate con gli enti locali, adottando strumenti e procedure di raccordo e di concertazione, anche permanenti, per dare luogo a forme di cooperazione. Le regioni provvedono altresì alla consultazione dei soggetti di cui agli articoli 1, commi 5 e 6, e 10 della presente legge.

3. Alle regioni, nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, spetta in particolare l'esercizio delle seguenti funzioni:

- a) determinazione, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, tramite le forme di concertazione con gli enti locali interessati, degli ambiti territoriali, delle modalità e degli strumenti per la gestione unitaria del sistema locale dei servizi sociali a rete. Nella determinazione degli ambiti territoriali, le regioni prevedono incentivi a favore dell'esercizio associato delle funzioni sociali in ambiti territoriali di norma coincidenti con i distretti sanitari già operanti per le prestazioni sanitarie, destinando allo scopo una quota delle complessive risorse regionali destinate agli interventi previsti dalla presente legge;
- b) definizione di politiche integrate in materia di interventi sociali, ambiente, sanità, istituzioni scolastiche, avviamento al lavoro e reinserimento nelle attività lavorative, servizi del tempo libero, trasporti e comunicazioni;
- c) promozione e coordinamento delle azioni di assistenza tecnica per la istituzione e la gestione degli interventi sociali da parte degli enti locali;
- d) promozione della sperimentazione di modelli innovativi di servizi in grado di coordinare le risorse umane e finanziarie presenti a livello locale e di collegarsi altresì alle esperienze effettuate a livello europeo;
- e) promozione di metodi e strumenti per il controllo di gestione atti a valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi ed i risultati delle azioni previste;
- f) definizione, sulla base dei requisiti minimi fissati dallo Stato, dei criteri per l'autorizzazione, l'accREDITAMENTO e la vigilanza delle strutture e dei servizi a gestione pubblica o dei soggetti di cui all'articolo 1, commi 4 e 5;
- g) istituzione, secondo le modalità definite con legge regionale, sulla base di indicatori oggettivi di qualità, di registri dei soggetti autorizzati all'esercizio delle attività disciplinate dalla presente legge;
- h) definizione dei requisiti di qualità per la gestione dei servizi e per la erogazione delle prestazioni;
- i) definizione dei criteri per la concessione dei titoli di cui all'articolo 17 da parte dei comuni, secondo i criteri generali adottati in sede nazionale;
- l) definizione dei criteri per la determinazione del concorso da parte degli utenti al costo delle prestazioni, sulla base dei criteri determinati ai sensi dell'articolo 18, comma 3, lettera g);
- m) predisposizione e finanziamento dei piani per la formazione e l'aggiornamento del personale addetto alle attività sociali;

n) determinazione dei criteri per la definizione delle tariffe che i comuni sono tenuti a corrispondere ai soggetti accreditati;

o) esercizio dei poteri sostitutivi, secondo le modalità indicate dalla legge regionale di cui all'articolo 3 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, nei confronti degli enti locali inadempienti rispetto a quanto stabilito dagli articoli 6, comma 2, lettere a), b) e c), e 19.

4. Fermi restando i principi di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, le regioni disciplinano le procedure amministrative, le modalità per la presentazione dei reclami da parte degli utenti delle prestazioni sociali e l'eventuale istituzione di uffici di tutela degli utenti stessi che assicurino adeguate forme di indipendenza nei confronti degli enti erogatori.

5. La legge regionale di cui all'articolo 132 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, disciplina il trasferimento ai comuni o agli enti locali delle funzioni indicate dal regio decreto - legge 8 maggio 1927, n. 798, convertito dalla legge 6 dicembre 1928, n. 2838, e dal decreto-legge 18 gennaio 1993, n. 9, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 marzo 1993, n. 67. Con la medesima legge, le regioni disciplinano, con le modalità stabilite dall'articolo 3 del citato decreto legislativo n. 112 del 1998, il trasferimento ai comuni e agli enti locali delle risorse umane, finanziarie e patrimoniali per assicurare la copertura degli oneri derivanti dall'esercizio delle funzioni sociali trasferite utilizzate alla data di entrata in vigore della presente legge per l'esercizio delle funzioni stesse.

Articolo 9.

(Funzioni dello Stato).

1. Allo Stato spetta l'esercizio delle funzioni di cui all'articolo 129 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, nonché dei poteri di indirizzo e coordinamento e di regolazione delle politiche sociali per i seguenti aspetti:

a) determinazione dei principi e degli obiettivi della politica sociale attraverso il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali di cui all'articolo 18;

b) individuazione dei livelli essenziali ed uniformi delle prestazioni, comprese le funzioni in materia assistenziale, svolte per minori ed adulti dal Ministero della giustizia, all'interno del settore penale;

c) fissazione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale; previsione di requisiti specifici per le comunità di tipo familiare con sede nelle civili abitazioni;

d) determinazione dei requisiti e dei profili professionali in materia di professioni sociali, nonché dei requisiti di accesso e di durata dei percorsi formativi;

e) esercizio dei poteri sostitutivi in caso di riscontrata inadempienza delle regioni, ai sensi dell'articolo 8 della legge 15 marzo 1997, n. 59, e dell'articolo 5 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112;

f) ripartizione delle risorse del Fondo nazionale per le politiche sociali secondo i criteri stabiliti dall'articolo 20, comma 7.

2. Le competenze statali di cui al comma 1, lettere b) e c), del presente articolo sono esercitate sentita la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281; le restanti competenze sono esercitate secondo i criteri stabiliti dall'articolo 129, comma 2, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.

Articolo 10.

(Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza).

1. Il Governo è delegato ad emanare, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, un decreto legislativo recante una nuova disciplina delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (IPAB) di cui alla legge 17 luglio 1890, n. 6972, e successive modificazioni, sulla base dei seguenti principi e criteri direttivi:

a) definire l'inserimento delle IPAB che operano in campo socio-assistenziale nella programmazione regionale del sistema integrato di interventi e servizi sociali di cui all'articolo 22, prevedendo anche modalità per la partecipazione alla programmazione, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 2, lettera b);

b) prevedere, nell'ambito del riordino della disciplina, la trasformazione della forma giuridica delle IPAB al fine di garantire l'obiettivo di un'efficace ed efficiente gestione, assicurando autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica compatibile con il mantenimento della personalità giuridica pubblica;

c) prevedere l'applicazione ai soggetti di cui alla lettera b):

1) di un regime giuridico del personale di tipo privatistico e di forme contrattuali coerenti con la loro autonomia;

2) di forme di controllo relative all'approvazione degli statuti, dei bilanci annuali e pluriennali, delle spese di gestione del patrimonio in materia di investimenti, delle alienazioni, cessioni e permuta, nonché di forme di verifica dei risultati di gestione, coerenti con la loro autonomia;

d) prevedere la possibilità della trasformazione delle IPAB in associazioni o in fondazioni di diritto privato fermo restando il rispetto dei vincoli posti dalle tavole di fondazione e dagli statuti, tenuto conto della normativa vigente che regola la trasformazione dei fini e la privatizzazione delle IPAB, nei casi di particolari condizioni statutarie e patrimoniali;

e) prevedere che le IPAB che svolgono esclusivamente attività di amministrazione del proprio patrimonio adeguino gli statuti, entro due anni dalla data di entrata in vigore del decreto legislativo, nel rispetto delle tavole di fondazione, a principi di efficienza, efficacia e trasparenza ai fini del potenziamento dei servizi; prevedere che negli statuti siano inseriti appositi strumenti di verifica della attività di amministrazione dei patrimoni;

- f) prevedere linee di indirizzo e criteri che incentivino l'accorpamento e la fusione delle IPAB ai fini della loro riorganizzazione secondo gli indirizzi di cui alle lettere b) e c);
- g) prevedere la possibilità di separare la gestione dei servizi da quella dei patrimoni garantendo comunque la finalizzazione degli stessi allo sviluppo e al potenziamento del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- h) prevedere la possibilità di scioglimento delle IPAB nei casi in cui, a seguito di verifica da parte delle regioni o degli enti locali, risultino essere inattive nel campo sociale da almeno due anni ovvero risultino esaurite le finalità previste nelle tavole di fondazione o negli statuti; salvaguardare, nel caso di scioglimento delle IPAB, l'effettiva destinazione dei patrimoni alle stesse appartenenti, nel rispetto degli interessi originari e delle tavole di fondazione o, in mancanza di disposizioni specifiche nelle stesse, a favore, prioritariamente, di altre IPAB del territorio o dei comuni territorialmente competenti, allo scopo di promuovere e potenziare il sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- i) esclusione di nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

2. Sullo schema di decreto legislativo di cui al comma 1 sono acquisiti i pareri della Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, e delle rappresentanze delle IPAB. Lo schema di decreto legislativo è successivamente trasmesso alle Camere per l'espressione del parere da parte delle competenti Commissioni parlamentari, che si pronunciano entro trenta giorni dalla data di assegnazione.

3. Le regioni adeguano la propria disciplina ai principi del decreto legislativo di cui al comma 1 entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore del medesimo decreto legislativo.

Articolo 11.

(Autorizzazione e accreditamento).

1. 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 determinati ai sensi dell'articolo 9, comma 1, lettera c), con decreto del Ministro per la solidarietà sociale, sentiti i Ministri interessati e la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

2. I requisiti minimi nazionali trovano immediata applicazione per servizi e strutture di nuova istituzione; per i servizi e le strutture operanti alla data di entrata in vigore della presente legge, i comuni provvedono a concedere autorizzazioni provvisorie, prevedendo l'adeguamento ai requisiti regionali e nazionali nel termine stabilito da ciascuna regione e in ogni caso non oltre il termine di cinque anni.

3. I comuni provvedono all'accreditamento, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, lettera c), e corrispondono ai soggetti accreditati tariffe per le prestazioni erogate nell'ambito della programmazione regionale e locale sulla base delle determinazioni di cui all'articolo 8, comma 3, lettera n).

4. Le regioni, nell'ambito degli indirizzi definiti dal Piano nazionale ai sensi dell'articolo 18, comma 3, lettera e), disciplinano le modalità per il rilascio da parte dei comuni ai soggetti di cui all'articolo 1, comma 5, delle autorizzazioni alla erogazione di servizi sperimentali e innovativi, per un periodo massimo di tre anni, in deroga ai requisiti di cui al comma 1. Le regioni, con il medesimo provvedimento di cui al comma 1, definiscono gli strumenti per la verifica dei risultati.

Articolo 12.

(Figure professionali sociali).

1. Con decreto del Ministro per la solidarietà sociale, da emanare entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, di concerto con i Ministri della sanità, del lavoro e della previdenza sociale, della pubblica istruzione e dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica, sulla base dei criteri e dei parametri individuati dalla Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, ai sensi dell'articolo 129, comma 2, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, sono definiti i profili professionali delle figure professionali sociali.

2. Con regolamento del Ministro per la solidarietà sociale, da emanare di concerto con i Ministri della sanità e dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica e d'intesa con la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, sono definiti:

a) le figure professionali di cui al comma 1 da formare con i corsi di laurea di cui all'articolo 6 del regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, adottato con decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509;

b) le figure professionali di cui al comma 1 da formare in corsi di formazione organizzati dalle regioni, nonché i criteri generali riguardanti i requisiti per l'accesso, la durata e l'ordinamento didattico dei medesimi corsi di formazione;

c) i criteri per il riconoscimento e la equiparazione dei profili professionali esistenti alla data di entrata in vigore della presente legge.

3. Gli ordinamenti didattici dei corsi di laurea di cui al comma 2, lettera a), sono definiti dall'università ai sensi dell'articolo 11 del citato regolamento adottato con decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509.

4. Restano ferme le disposizioni di cui all'articolo 3-octies del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, introdotto dall'articolo 3 del decreto legislativo 19 giugno 1999, n. 229, relative ai profili professionali dell'area socio-sanitaria ad elevata integrazione socio-sanitaria.

5. Ai sensi del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive modificazioni, con decreto dei Ministri per la solidarietà sociale, del tesoro, del bilancio e della programmazione economica e per la funzione pubblica, da emanare entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, sono individuate, per le figure professionali sociali, le modalità di accesso alla dirigenza, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

6. Le risorse economiche per finanziare le iniziative di cui al comma 2 sono reperite dalle amministrazioni responsabili delle attività formative negli stanziamenti previsti per i programmi di formazione, avvalendosi anche del concorso del Fondo sociale europeo e senza oneri aggiuntivi a carico dello Stato.

Articolo 13.

(Carta dei servizi sociali).

1. Al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, d'intesa con i Ministri interessati, è adottato lo schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali. Entro sei mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti.

2. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

3. L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

CAPO III

DISPOSIZIONI PER LA REALIZZAZIONE DI PARTICOLARI INTERVENTI DI INTEGRAZIONE E SOSTEGNO SOCIALE

Articolo 14.

(Progetti individuali per le persone disabili).

1. Per realizzare la piena integrazione delle persone disabili di cui all'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, nell'ambito della vita familiare e sociale, nonché nei percorsi dell'istruzione scolastica o professionale e del lavoro, i comuni, d'intesa con le aziende unità sanitarie locali,

predispongono, su richiesta dell'interessato, un progetto individuale, secondo quanto stabilito al comma 2.

2. Nell'ambito delle risorse disponibili in base ai piani di cui agli articoli 18 e 19, il progetto individuale comprende, oltre alla valutazione diagnostico-funzionale, le prestazioni di cura e di riabilitazione a carico del Servizio sanitario nazionale, i servizi alla persona a cui provvede il comune in forma diretta o accreditata, con particolare riferimento al recupero e all'integrazione sociale, nonché le misure economiche necessarie per il superamento di condizioni di povertà, emarginazione ed esclusione sociale. Nel progetto individuale sono definiti le potenzialità e gli eventuali sostegni per il nucleo familiare.

3. Con decreto del Ministro della sanità, di concerto con il Ministro per la solidarietà sociale, da emanare entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, sono definite, nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza previsti dalla normativa vigente, le modalità per indicare nella tessera sanitaria, su richiesta dell'interessato, i dati relativi alle condizioni di non autosufficienza o di dipendenza per facilitare la persona disabile nell'accesso ai servizi ed alle prestazioni sociali.

Articolo 15.

(Sostegno domiciliare per le persone anziane non autosufficienti).

1. Ferme restando le competenze del Servizio sanitario nazionale in materia di prevenzione, cura e riabilitazione, per le patologie acute e croniche, particolarmente per i soggetti non autosufficienti, nell'ambito del Fondo nazionale per le politiche sociali il Ministro per la solidarietà sociale, con proprio decreto, emanato di concerto con i Ministri della sanità e per le pari opportunità, sentita la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, determina annualmente la quota da riservare ai servizi a favore delle persone anziane non autosufficienti, per favorirne l'autonomia e sostenere il nucleo familiare nell'assistenza domiciliare alle persone anziane che ne fanno richiesta.

2. Il Ministro per la solidarietà sociale, con il medesimo decreto di cui al comma 1, stabilisce annualmente le modalità di ripartizione dei finanziamenti in base a criteri ponderati per quantità di popolazione, classi di età e incidenza degli anziani, valutando altresì la posizione delle regioni e delle province autonome in rapporto ad indicatori nazionali di non autosufficienza e di reddito. In sede di prima applicazione della presente legge, il decreto di cui al comma 1 è emanato entro novanta giorni dalla data della sua entrata in vigore.

3. Una quota dei finanziamenti di cui al comma 1 è riservata ad investimenti e progetti integrati tra assistenza e sanità, realizzati in rete con azioni e programmi coordinati tra soggetti pubblici e privati, volti a sostenere e a favorire l'autonomia delle persone anziane e la loro permanenza nell'ambiente familiare secondo gli indirizzi indicati dalla presente legge. In sede di prima

applicazione della presente legge le risorse individuate ai sensi del comma 1 sono finalizzate al potenziamento delle attività di assistenza domiciliare integrata.

4. Entro il 30 giugno di ogni anno le regioni destinatarie dei finanziamenti di cui al comma 1 trasmettono una relazione al Ministro per la solidarietà sociale e al Ministro della sanità in cui espongono lo stato di attuazione degli interventi e gli obiettivi conseguiti nelle attività svolte ai sensi del presente articolo, formulando anche eventuali proposte per interventi innovativi. Qualora una o più regioni non provvedano all'impegno contabile delle quote di competenza entro i tempi indicati nel riparto di cui al comma 2, il Ministro per la solidarietà sociale, di concerto con il Ministro della sanità, sentita la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, provvede alla rideterminazione e riassegnazione dei finanziamenti alle regioni.

Articolo 16.

(Valorizzazione e sostegno delle responsabilità familiari).

1. Il sistema integrato di interventi e servizi sociali riconosce e sostiene il ruolo peculiare delle famiglie nella formazione e nella cura della persona, nella promozione del benessere e nel perseguimento della coesione sociale; sostiene e valorizza i molteplici compiti che le famiglie svolgono sia nei momenti critici e di disagio, sia nello sviluppo della vita quotidiana; sostiene la cooperazione, il mutuo aiuto e l'associazionismo delle famiglie; valorizza il ruolo attivo delle famiglie nella formazione di proposte e di progetti per l'offerta dei servizi e nella valutazione dei medesimi. Al fine di migliorare la qualità e l'efficienza degli interventi, gli operatori coinvolgono e responsabilizzano le persone e le famiglie nell'ambito dell'organizzazione dei servizi.

2. I livelli essenziali delle prestazioni sociali erogabili nel territorio nazionale, di cui all'articolo 22, e i progetti obiettivo, di cui all'articolo 18, comma 3, lettera b), tengono conto dell'esigenza di favorire le relazioni, la corresponsabilità e la solidarietà fra generazioni, di sostenere le responsabilità genitoriali, di promuovere le pari opportunità e la condivisione di responsabilità tra donne e uomini, di riconoscere l'autonomia di ciascun componente della famiglia.

3. Nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali hanno priorità:

a) l'erogazione di assegni di cura e altri interventi a sostegno della maternità e della paternità responsabile, ulteriori rispetto agli assegni e agli interventi di cui agli articoli 65 e 66 della legge 23 dicembre 1998, n. 448, alla legge 6 dicembre 1971, n. 1044, e alla legge 28 agosto 1997, n. 285, da realizzare in collaborazione con i servizi sanitari e con i servizi socio - educativi della prima infanzia;

b) politiche di conciliazione tra il tempo di lavoro e il tempo di cura, promosse anche dagli enti locali ai sensi della legislazione vigente;

c) servizi formativi ed informativi di sostegno alla genitorialità, anche attraverso la promozione del mutuo aiuto tra le famiglie;

- d) prestazioni di aiuto e sostegno domiciliare, anche con benefici di carattere economico, in particolare per le famiglie che assumono compiti di accoglienza, di cura di disabili fisici, psichici e sensoriali e di altre persone in difficoltà, di minori in affidamento, di anziani;
- e) servizi di sollievo, per affiancare nella responsabilità del lavoro di cura la famiglia, ed in particolare i componenti più impegnati nell'accudimento quotidiano delle persone bisognose di cure particolari ovvero per sostituirli nelle stesse responsabilità di cura durante l'orario di lavoro;
- f) servizi per l'affido familiare, per sostenere, con qualificati interventi e percorsi formativi, i compiti educativi delle famiglie interessate.

4. Per sostenere le responsabilità individuali e familiari e agevolare l'autonomia finanziaria di nuclei monoparentali, di coppie giovani con figli, di gestanti in difficoltà, di famiglie che hanno a carico soggetti non autosufficienti con problemi di grave e temporanea difficoltà economica, di famiglie di recente immigrazione che presentino gravi difficoltà di inserimento sociale, nell'ambito delle risorse disponibili in base ai piani di cui agli articoli 18 e 19, i comuni, in alternativa a contributi assistenziali in denaro, possono concedere prestiti sull'onore, consistenti in finanziamenti a tasso zero secondo piani di restituzione concordati con il destinatario del prestito. L'onere dell'interesse sui prestiti è a carico del comune; all'interno del Fondo nazionale per le politiche sociali è riservata una quota per il concorso alla spesa destinata a promuovere il prestito sull'onore in sede locale.

5. I comuni possono prevedere agevolazioni fiscali e tariffarie rivolte alle famiglie con specifiche responsabilità di cura. I comuni possono, altresì, deliberare ulteriori riduzioni dell'aliquota dell'imposta comunale sugli immobili (ICI) per la prima casa, nonché tariffe ridotte per l'accesso a più servizi educativi e sociali.

6. Con la legge finanziaria per il 2001 sono determinate misure fiscali di agevolazione per le spese sostenute per la tutela e la cura dei componenti del nucleo familiare non autosufficienti o disabili. Ulteriori risorse possono essere attribuite per la realizzazione di tali finalità in presenza di modifiche normative comportanti corrispondenti riduzioni nette permanenti del livello della spesa di carattere corrente.

Articolo 17.

(Titoli per l'acquisto di servizi sociali).

1. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 2, commi 2, i comuni possono prevedere la concessione, su richiesta dell'interessato, di titoli validi per l'acquisto di servizi sociali dai soggetti accreditati del sistema integrato di interventi e servizi sociali ovvero come sostitutivi delle prestazioni economiche diverse da quelle correlate al minimo vitale previste dall'articolo 24, comma 1, lettera a), numeri 1) e 2), della presente legge, nonché dalle pensioni sociali di cui all'articolo 26 della legge 30 aprile 1969, n. 153, e successive modificazioni, e dagli assegni erogati ai sensi dell'articolo 3, comma 6, della legge 8 agosto 1995, n. 335.

2. Le regioni, in attuazione di quanto stabilito ai sensi dell'articolo 18, comma 3, lettera i), disciplinano i criteri e le modalità per la concessione dei titoli di cui al comma 1 nell'ambito di un percorso assistenziale attivo per la integrazione o la reintegrazione sociale dei soggetti beneficiari, sulla base degli indirizzi del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali.

CAPO IV

STRUMENTI PER FAVORIRE IL RIORDINO DEL SISTEMA INTEGRATO DI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI

Articolo 18.

(Piano nazionale e piani regionali degli interventi e dei servizi sociali).

1. Il Governo predispose ogni tre anni il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali, di seguito denominato "Piano nazionale", tenendo conto delle risorse finanziarie individuate ai sensi dell'articolo 4 nonché delle risorse ordinarie già destinate alla spesa sociale dagli enti locali.

2. Il Piano nazionale è adottato previa deliberazione del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, sentiti i Ministri interessati. Sullo schema di piano sono acquisiti l'intesa con la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, nonché i pareri degli enti e delle associazioni nazionali di promozione sociale di cui all'articolo 1, comma 1, lettere a) e b), della legge 19 novembre 1987, n. 476, e successive modificazioni, maggiormente rappresentativi, delle associazioni di rilievo nazionale che operano nel settore dei servizi sociali, delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative a livello nazionale e delle associazioni di tutela degli utenti. Lo schema di piano è successivamente trasmesso alle Camere per l'espressione del parere da parte delle competenti Commissioni parlamentari, che si pronunciano entro trenta giorni dalla data di assegnazione.

3. Il Piano nazionale indica:

- a) le caratteristiche ed i requisiti delle prestazioni sociali comprese nei livelli essenziali previsti dall'articolo 22;
- b) le priorità di intervento attraverso l'individuazione di progetti obiettivi e di azioni programmate, con particolare riferimento alla realizzazione di percorsi attivi nei confronti delle persone in condizione di povertà o di difficoltà psico-fisica;
- c) le modalità di attuazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali e le azioni da integrare e coordinare con le politiche sanitarie, dell'istruzione, della formazione e del lavoro;
- d) gli indirizzi per la diffusione dei servizi di informazione al cittadino e alle famiglie;
- e) gli indirizzi per le sperimentazioni innovative, comprese quelle indicate dall'articolo 3, comma 4, e per le azioni di promozione della concertazione delle risorse umane, economiche, finanziarie, pubbliche e private, per la costruzione di reti integrate di interventi e servizi sociali;

- f) gli indicatori ed i parametri per la verifica dei livelli di integrazione sociale effettivamente assicurati in rapporto a quelli previsti nonché gli indicatori per la verifica del rapporto costi - benefici degli interventi e dei servizi sociali;
- g) i criteri generali per la disciplina del concorso al costo dei servizi sociali da parte degli utenti, tenuto conto dei principi stabiliti dal decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109;
- h) i criteri generali per la determinazione dei parametri di valutazione delle condizioni di cui all'articolo 2, comma 3;
- i) gli indirizzi ed i criteri generali per la concessione dei prestiti sull'onore di cui all'articolo 16, comma 4, e dei titoli di cui all'articolo 17;
- l) gli indirizzi per la predisposizione di interventi e servizi sociali per le persone anziane non autosufficienti e per i soggetti disabili, in base a quanto previsto dall'articolo 14;
- m) gli indirizzi relativi alla formazione di base e all'aggiornamento del personale;
- n) i finanziamenti relativi a ciascun anno di vigenza del Piano nazionale in coerenza con i livelli essenziali previsti dall'articolo 22, secondo parametri basati sulla struttura demografica, sui livelli di reddito e sulle condizioni occupazionali della popolazione;
- o) gli indirizzi per la predisposizione di programmi integrati per obiettivi di tutela e qualità della vita rivolti ai minori, ai giovani e agli anziani, per il sostegno alle responsabilità familiari, anche in riferimento all'obbligo scolastico, per l'inserimento sociale delle persone con disabilità e limitazione dell'autonomia fisica e psichica, per l'integrazione degli immigrati, nonché per la prevenzione, il recupero e il reinserimento dei tossicodipendenti e degli alcolodipendenti.

4. Il primo Piano nazionale è adottato entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge.

5. Il Ministro per la solidarietà sociale predispone annualmente una relazione al Parlamento sui risultati conseguiti rispetto agli obiettivi fissati dal Piano nazionale, con particolare riferimento ai costi e all'efficacia degli interventi, e fornisce indicazioni per l'ulteriore programmazione. La relazione indica i risultati conseguiti nelle regioni in attuazione dei piani regionali. La relazione dà conto altresì dei risultati conseguiti nei servizi sociali con l'utilizzo dei finanziamenti dei fondi europei, tenuto conto dei dati e delle valutazioni forniti dal Ministro del lavoro e della previdenza sociale.

6. Le regioni, nell'esercizio delle funzioni conferite dagli articoli 131 e 132 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, e dalla presente legge, in relazione alle indicazioni del Piano nazionale di cui al comma 3 del presente articolo, entro centoventi giorni dall'adozione del Piano stesso adottano nell'ambito delle risorse disponibili, ai sensi dell'articolo 4, attraverso forme di intesa con i comuni interessati ai sensi dell'articolo 3 della legge 8 giugno 1990, n. 142, e successive modificazioni, il piano regionale degli interventi e dei servizi sociali, provvedendo in particolare all'integrazione socio-

sanitaria in coerenza con gli obiettivi del piano sanitario regionale, nonché al coordinamento con le politiche dell'istruzione, della formazione professionale e del lavoro.

**Articolo 19.
(Piano di zona).**

1. I comuni associati, negli ambiti territoriali di cui all'articolo 8, comma 3, lettera a), a tutela dei diritti della popolazione, d'intesa con le aziende unità sanitarie locali, provvedono, nell'ambito delle risorse disponibili, ai sensi dell'articolo 4, per gli interventi sociali e socio-sanitari, secondo le indicazioni del piano regionale di cui all'articolo 18, comma 6, a definire il piano di zona, che individua:

- a) gli obiettivi strategici e le priorità di intervento nonché gli strumenti e i mezzi per la relativa realizzazione;
- b) le modalità organizzative dei servizi, le risorse finanziarie, strutturali e professionali, i requisiti di qualità in relazione alle disposizioni regionali adottate ai sensi dell'articolo 8, comma 3, lettera h);
- c) le forme di rilevazione dei dati nell'ambito del sistema informativo di cui all'articolo 21;
- d) le modalità per garantire l'integrazione tra servizi e prestazioni;
- e) le modalità per realizzare il coordinamento con gli organi periferici delle amministrazioni statali, con particolare riferimento all'amministrazione penitenziaria e della giustizia;
- f) le modalità per la collaborazione dei servizi territoriali con i soggetti operanti nell'ambito della solidarietà sociale a livello locale e con le altre risorse della comunità;
- g) le forme di concertazione con l'azienda unità sanitaria locale e con i soggetti di cui all'articolo 1, comma 4.

2. Il piano di zona, di norma adottato attraverso accordo di programma, ai sensi dell'articolo 27 della legge 8 giugno 1990, n. 142, e successive modificazioni, è volto a:

- a) favorire la formazione di sistemi locali di intervento fondati su servizi e prestazioni complementari e flessibili, stimolando in particolare le risorse locali di solidarietà e di auto-aiuto, nonché a responsabilizzare i cittadini nella programmazione e nella verifica dei servizi;
- b) qualificare la spesa, attivando risorse, anche finanziarie, derivate dalle forme di concertazione di cui al comma 1, lettera g);
- c) definire criteri di ripartizione della spesa a carico di ciascun comune, delle aziende unità sanitarie locali e degli altri soggetti firmatari dell'accordo, prevedendo anche risorse vincolate per il raggiungimento di particolari obiettivi;
- d) prevedere iniziative di formazione e di aggiornamento degli operatori finalizzate a realizzare progetti di sviluppo dei servizi.

3. All'accordo di programma di cui al comma 2, per assicurare l'adeguato coordinamento delle risorse umane e finanziarie, partecipano i soggetti pubblici di cui

al comma 1 nonchè i soggetti di cui all'articolo 1, comma 4, e all'articolo 10, che attraverso l'accreditamento o specifiche forme di concertazione concorrono, anche con proprie risorse, alla realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali previsto nel piano.

Articolo 20.

(Fondo nazionale per le politiche sociali).

1. Per la promozione e il raggiungimento degli obiettivi di politica sociale, lo Stato ripartisce le risorse del Fondo nazionale per le politiche sociali.
2. Per le finalità della presente legge il Fondo di cui al comma 1 è incrementato di lire 106.700 milioni per l'anno 2000, di lire 761.500 milioni per l'anno 2001 e di lire 922.500 milioni a decorrere dall'anno 2002. Al relativo onere si provvede mediante corrispondente riduzione dello stanziamento iscritto, ai fini del bilancio triennale 2000-2002, nell'ambito dell'unità previsionale di base di parte corrente "Fondo speciale" dello stato di previsione del Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica per l'anno 2000, allo scopo utilizzando quanto a lire 56.700 milioni per l'anno 2000, a lire 591.500 milioni per l'anno 2001 e a lire 752.500 milioni per l'anno 2002, l'accantonamento relativo al Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica; quanto a lire 50.000 milioni per l'anno 2000 e a lire 149.000 milioni per ciascuno degli anni 2001 e 2002, l'accantonamento relativo al Ministero della pubblica istruzione; quanto a lire 1.000 milioni per ciascuno degli anni 2001 e 2002, le proiezioni dell'accantonamento relativo al Ministero dell'interno; quanto a lire 20.000 milioni per ciascuno degli anni 2001 e 2002, le proiezioni dell'accantonamento relativo al Ministero del commercio con l'estero.
3. Il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica è autorizzato ad apportare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio.
4. La definizione dei livelli essenziali di cui all'articolo 22 è effettuata contestualmente a quella delle risorse da assegnare al Fondo nazionale per le politiche sociali tenuto conto delle risorse ordinarie destinate alla spesa sociale dalle regioni e dagli enti locali, nel rispetto delle compatibilità finanziarie definite per l'intero sistema di finanza pubblica dal Documento di programmazione economico-finanziaria.
5. Con regolamento, da emanare ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, il Governo provvede a disciplinare modalità e procedure uniformi per la ripartizione delle risorse finanziarie confluite nel Fondo di cui al comma 1 ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, sulla base dei seguenti principi e criteri direttivi:
 - a) razionalizzare e armonizzare le procedure medesime ed evitare sovrapposizioni e diseconomie nell'allocazione delle risorse;
 - b) prevedere quote percentuali di risorse aggiuntive a favore dei comuni associati ai sensi dell'articolo 8, comma 3, lettera a);

- c) garantire che gli stanziamenti a favore delle regioni e degli enti locali costituiscano quote di cofinanziamento dei programmi e dei relativi interventi e prevedere modalità di accertamento delle spese al fine di realizzare un sistema di progressiva perequazione della spesa in ambito nazionale per il perseguimento degli obiettivi del Piano nazionale;
- d) prevedere forme di monitoraggio, verifica e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati degli interventi, nonché modalità per la revoca dei finanziamenti in caso di mancato impegno da parte degli enti destinatari entro periodi determinati;
- e) individuare le norme di legge abrogate dalla data di entrata in vigore del regolamento.

6. Lo schema di regolamento di cui al comma 5, previa deliberazione preliminare del Consiglio dei ministri, acquisito il parere della Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, è trasmesso successivamente alle Camere per l'espressione del parere da parte delle competenti Commissioni parlamentari, che si pronunciano entro trenta giorni dalla data di assegnazione. Decorso inutilmente tale termine, il regolamento può essere emanato.

7. Il Ministro per la solidarietà sociale, sentiti i Ministri interessati, d'intesa con la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, provvede, con proprio decreto, annualmente alla ripartizione delle risorse del Fondo nazionale per le politiche sociali, tenuto conto della quota riservata di cui all'articolo 15, sulla base delle linee contenute nel Piano nazionale e dei parametri di cui all'articolo 18, comma 3, lettera n). In sede di prima applicazione della presente legge, entro novanta giorni dalla data della sua entrata in vigore, il Ministro per la solidarietà sociale, sentiti i Ministri interessati, d'intesa con la Conferenza unificata di cui al citato articolo 8 del decreto legislativo n. 281 del 1997, adotta il decreto di cui al presente comma sulla base dei parametri di cui all'articolo 18, comma 3, lettera n). La ripartizione garantisce le risorse necessarie per l'adempimento delle prestazioni di cui all'articolo 24.

8. A decorrere dall'anno 2002 lo stanziamento complessivo del Fondo nazionale per le politiche sociali è determinato dalla legge finanziaria con le modalità di cui all'articolo 11, comma 3, lettera d), della legge 5 agosto 1978, n. 468, e successive modificazioni, assicurando comunque la copertura delle prestazioni di cui all'articolo 24 della presente legge.

9. Alla data di entrata in vigore del decreto legislativo di cui all'articolo 24, confluiscono con specifica finalizzazione nel Fondo nazionale per le politiche sociali anche le risorse finanziarie destinate al finanziamento delle prestazioni individuate dal medesimo decreto legislativo.

10. Al Fondo nazionale per le politiche sociali affluiscono, altresì, somme derivanti da contributi e donazioni eventualmente disposti da privati, enti, fondazioni, organizzazioni, anche internazionali, da organismi dell'Unione europea, che sono versate all'entrata del bilancio dello Stato per essere assegnate al citato Fondo nazionale.

11. Qualora le regioni ed i comuni non provvedano all'impegno contabile della quota non specificamente finalizzata ai sensi del comma 9 delle risorse ricevute nei tempi indicati dal decreto

di riparto di cui al comma 7, il Ministro per la solidarietà sociale, con le modalità di cui al medesimo comma 7, provvede alla rideterminazione e alla riassegnazione delle risorse, fermo restando l'obbligo di mantenere invariata nel triennio la quota complessiva dei trasferimenti a ciascun comune o a ciascuna regione.

Articolo 21.

(Sistema informativo dei servizi sociali).

1. Lo Stato, le regioni, le province e i comuni istituiscono un sistema informativo dei servizi sociali per assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e poter disporre tempestivamente di dati ed informazioni necessari alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali, per la promozione e l'attivazione di progetti europei, per il coordinamento con le strutture sanitarie, formative, con le politiche del lavoro e dell'occupazione.

2. Entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge è nominata, con decreto del Ministro per la solidarietà sociale, una commissione tecnica, composta da sei esperti di comprovata esperienza nel settore sociale ed in campo informativo, di cui due designati dal Ministro stesso, due dalla Conferenza dei presidenti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, due dalla Conferenza Stato-città e autonomie locali. La commissione ha il compito di formulare proposte in ordine ai contenuti, al modello ed agli strumenti attraverso i quali dare attuazione ai diversi livelli operativi del sistema informativo dei servizi sociali. La commissione è presieduta da uno degli esperti designati dal Ministro per la solidarietà sociale. I componenti della commissione durano in carica due anni. Gli oneri derivanti dall'applicazione del presente comma, nel limite massimo di lire 250 milioni annue, sono a carico del Fondo nazionale per le politiche sociali.

3. Il Presidente del Consiglio dei ministri, con proprio decreto, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, sentite la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, e l'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione, definisce le modalità e individua, anche nell'ambito dei sistemi informativi esistenti, gli strumenti necessari per il coordinamento tecnico con le regioni e gli enti locali ai fini dell'attuazione del sistema informativo dei servizi sociali, in conformità con le specifiche tecniche della rete unitaria delle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 15, comma 1, della legge 15 marzo 1997, n. 59, tenuto conto di quanto disposto dall'articolo 6 del citato decreto legislativo n. 281 del 1997, in materia di scambio di dati ed informazioni tra le amministrazioni centrali, regionali e delle province autonome di Trento e di Bolzano. Le regioni, le province e i comuni individuano le forme organizzative e gli strumenti necessari ed appropriati per l'attivazione e la gestione del sistema informativo dei servizi sociali a livello locale.

4. Gli oneri derivanti dall'applicazione del presente articolo sono a carico del Fondo nazionale per le politiche sociali. Nell'ambito dei piani di cui agli articoli 18 e 19, sono definite le risorse destinate alla realizzazione del sistema informativo dei servizi sociali, entro i limiti di spesa stabiliti in tali piani.

CAPO V

INTERVENTI, SERVIZI ED EMOLUMENTI ECONOMICI DEL SISTEMA INTEGRATO DI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI

Sezione I

Disposizioni generali.

Articolo 22.

(Definizione del sistema integrato di interventi e servizi sociali).

1. Il sistema integrato di interventi e servizi sociali si realizza mediante politiche e prestazioni coordinate nei diversi settori della vita sociale, integrando servizi alla persona e al nucleo familiare con eventuali misure economiche, e la definizione di percorsi attivi volti ad ottimizzare l'efficacia delle risorse, impedire sovrapposizioni di competenze e settorializzazione delle risposte.
2. Ferme restando le competenze del Servizio sanitario nazionale in materia di prevenzione, cura e riabilitazione, nonché le disposizioni in materia di integrazione socio-sanitaria di cui al decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, e successive modificazioni, gli interventi di seguito indicati costituiscono il livello essenziale delle prestazioni sociali erogabili sotto forma di beni e servizi secondo le caratteristiche ed i requisiti fissati dalla pianificazione nazionale, regionale e zonale, nei limiti delle risorse del Fondo nazionale per le politiche sociali, tenuto conto delle risorse ordinarie già destinate dagli enti locali alla spesa sociale:
 - a) misure di contrasto della povertà e di sostegno al reddito e servizi di accompagnamento, con particolare riferimento alle persone senza fissa dimora;
 - b) misure economiche per favorire la vita autonoma e la permanenza a domicilio di persone totalmente dipendenti o incapaci di compiere gli atti propri della vita quotidiana;
 - c) interventi di sostegno per i minori in situazioni di disagio tramite il sostegno al nucleo familiare di origine e l'inserimento presso famiglie, persone e strutture comunitarie di accoglienza di tipo familiare e per la promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza;
 - d) misure per il sostegno delle responsabilità familiari, ai sensi dell'articolo 16, per favorire l'armonizzazione del tempo di lavoro e di cura familiare;
 - e) misure di sostegno alle donne in difficoltà per assicurare i benefici disposti dal regio decreto-legge 8 maggio 1927, n. 798, convertito dalla legge 6 dicembre 1928, n. 2838, e dalla legge 10 dicembre 1925, n. 2277, e loro successive modificazioni, integrazioni e norme attuative;
 - f) interventi per la piena integrazione delle persone disabili ai sensi dell'articolo 14; realizzazione, per i soggetti di cui all'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, dei centri socio-

riabilitativi e delle comunità -alloggio di cui all'articolo 10 della citata legge n. 104 del 1992, e dei servizi di comunità e di accoglienza per quelli privi di sostegno familiare, nonché erogazione delle prestazioni di sostituzione temporanea delle famiglie;

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

h) prestazioni integrate di tipo socio-educativo per contrastare dipendenze da droghe, alcol e farmaci, favorendo interventi di natura preventiva, di recupero e reinserimento sociale;

i) informazione e consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi e per promuovere iniziative di auto-aiuto.

3. Gli interventi del sistema integrato di interventi e servizi sociali di cui al comma 2, lettera c), sono realizzati, in particolare, secondo le finalità delle leggi 4 maggio 1983, n. 184, 27 maggio 1991, n. 176, 15 febbraio 1996, n. 66, 28 agosto 1997, n. 285, 23 dicembre 1997, n. 451, 3 agosto 1998, n. 296, 31 dicembre 1998, n. 476, del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, e delle disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni, approvate con decreto del Presidente della Repubblica 22 settembre 1988, n. 448, nonché della legge 5 febbraio 1992, n. 104, per i minori disabili. Ai fini di cui all'articolo 11 e per favorire la deistituzionalizzazione, i servizi e le strutture a ciclo residenziale destinati all'accoglienza dei minori devono essere organizzati esclusivamente nella forma di strutture comunitarie di tipo familiare.

4. In relazione a quanto indicato al comma 2, le leggi regionali, secondo i modelli organizzativi adottati, prevedono per ogni ambito territoriale di cui all'articolo 8, comma 3, lettera a), tenendo conto anche delle diverse esigenze delle aree urbane e rurali, comunque l'erogazione delle seguenti prestazioni:

a) servizio sociale professionale e segretariato sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari;

b) servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari;

c) assistenza domiciliare;

d) strutture residenziali e semiresidenziali per soggetti con fragilità sociali;

e) centri di accoglienza residenziali o diurni a carattere comunitario.

Sezione II

Misure di contrasto alla povertà e riordino degli emolumenti economici assistenziali.

Articolo 23.

(Reddito minimo di inserimento).

1. L'articolo 15 del decreto legislativo 18 giugno 1998, n. 237, è sostituito dal seguente:

"Articolo 15. - (Estensione del reddito minimo di inserimento). - 1. Il Governo, sentite la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, e le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative, riferisce al Parlamento, entro il 30 maggio 2001, sull'attuazione della sperimentazione e sui risultati conseguiti. Con successivo provvedimento legislativo, tenuto conto dei risultati della sperimentazione, sono definiti le modalità, i termini e le risorse per l'estensione dell'istituto del reddito minimo di inserimento come misura generale di contrasto della povertà, alla quale ricondurre anche gli altri interventi di sostegno del reddito, quali gli assegni di cui all'articolo 3, comma 6, della legge 8 agosto 1995, n. 335, e le pensioni sociali di cui all'articolo 26 della legge 30 aprile 1969, n. 153, e successive modificazioni".

2. Il reddito minimo di inserimento di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 18 giugno 1998, n. 237, come sostituito dal comma 1 del presente articolo, è definito quale misura di contrasto della povertà e di sostegno al reddito nell'ambito di quelle indicate all'articolo 22, comma 2, lettera a), della presente legge.

Articolo 24.

(Delega al Governo per il riordino degli emolumenti derivanti da invalidità civile, cecità e sordomutismo).

1. Il Governo è delegato ad emanare, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, nel rispetto del principio della separazione tra spesa assistenziale e spesa previdenziale, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, un decreto legislativo recante norme per il riordino degli assegni e delle indennità spettanti ai sensi delle leggi 10 febbraio 1962, n. 66, 26 maggio 1970, n. 381, 27 maggio 1970, n. 382, 30 marzo 1971, n. 118, e 11 febbraio 1980, n. 18, e successive modificazioni, sulla base dei seguenti principi e criteri direttivi:

a) riclassificazione delle indennità e degli assegni, e dei relativi importi, che non determini una riduzione degli attuali trattamenti e, nel complesso, oneri aggiuntivi rispetto a quelli determinati dall'andamento tendenziale degli attuali trattamenti previsti dalle disposizioni richiamate dal presente comma. La riclassificazione tiene inoltre conto delle funzioni a cui gli emolumenti assolvono, come misure di contrasto alla povertà o come incentivi per la rimozione delle limitazioni personali, familiari e sociali dei portatori di handicap, per la valorizzazione delle capacità funzionali del disabile e della sua potenziale autonomia psico-fisica, prevedendo le seguenti forme di sostegno economico:

1) reddito minimo per la disabilità totale a cui fare afferire pensioni e assegni che hanno la funzione di integrare, a seguito della minorazione, la mancata produzione di reddito. Il reddito minimo, nel caso di grave disabilità, è cumulabile con l'indennità di cui al numero 3.1) della presente lettera;

2) reddito minimo per la disabilità parziale, a cui fare afferire indennità e assegni concessi alle persone con diversi gradi di minorazione fisica e psichica per favorire percorsi formativi, l'accesso ai contratti di formazione e lavoro di cui al decreto-legge 30 ottobre 1984, n. 726, convertito, con modificazioni, dalla legge 19 dicembre 1984, n. 863, e successive modificazioni, alla legge 29 dicembre 1990, n. 407, e al decreto-legge 16 maggio 1994, n. 299, convertito, con modificazioni, dalla legge 19 luglio 1994, n. 451, ed a borse di lavoro di cui al decreto legislativo 7 agosto 1997, n. 280, da utilizzare anche temporaneamente nella fase di avvio al lavoro e da revocare al momento dell'inserimento definitivo;

3) indennità per favorire la vita autonoma e la comunicazione, commisurata alla gravità, nonché per consentire assistenza e sorveglianza continue a soggetti con gravi limitazioni dell'autonomia. A tale indennità afferiscono gli emolumenti concessi, alla data di entrata in vigore della presente legge, per gravi disabilità, totale non autosufficienza e non deambulazione, con lo scopo di rimuovere l'esclusione sociale, favorire la comunicazione e la permanenza delle persone con disabilità grave o totale non autosufficienza a domicilio, anche in presenza di spese personali aggiuntive. L'indennità può essere concessa secondo le seguenti modalità tra loro non cumulabili:

3.1) indennità per l'autonomia di disabili gravi o pluriminorati, concessa a titolo della minorazione;

3.2) indennità di cura e di assistenza per ultrasessantacinquenni totalmente dipendenti;

b) cumulabilità dell'indennità di cura e di assistenza di cui alla lettera a), numero 3.2), con il reddito minimo di inserimento di cui all'articolo 23;

c) fissazione dei requisiti psico-fisici e reddituali individuali che danno luogo alla concessione degli emolumenti di cui ai numeri 1) e 2) della lettera a) del presente comma secondo quanto previsto dall'articolo 1, comma 1, secondo periodo, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109;

d) corresponsione dei nuovi trattamenti per coloro che non sono titolari di pensioni e indennità dopo centoventi giorni dalla data di entrata in vigore del decreto legislativo, prevedendo nello stesso la equiparazione tra gli emolumenti richiesti nella domanda presentata alle sedi competenti ed i nuovi trattamenti;

e) equiparazione e ricollocazione delle indennità già percepite e in atto nel termine massimo di un anno dalla data di entrata in vigore del decreto legislativo;

f) disciplina del regime transitorio, fatti salvi i diritti acquisiti per coloro che già fruiscono di assegni e indennità;

g) riconoscimento degli emolumenti anche ai disabili o agli anziani ospitati in strutture residenziali, in termini di pari opportunità con i soggetti non ricoverati, prevedendo l'utilizzo di parte degli emolumenti come partecipazione alla spesa per l'assistenza fornita, ferma restando la conservazione di una quota, pari al 50 per cento del reddito minimo di inserimento di cui all'articolo 23, a diretto beneficio dell'assistito;

h) revisione e snellimento delle procedure relative all'accertamento dell'invalidità civile e alla concessione delle prestazioni spettanti, secondo il principio della unificazione delle competenze, anche prevedendo l'istituzione di uno sportello unico; revisione dei criteri e dei requisiti che danno titolo alle prestazioni di cui al presente articolo, tenuto conto di quanto previsto dall'articolo 4 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, dal decreto legislativo 30 aprile 1997, n. 157, nonché dalla Classificazione internazionale dei disturbi, disabilità ed handicap - International classification of impairments, disabilities and handicaps (ICIDH), adottata dall'Organizzazione mondiale della sanità; definizione delle modalità per la verifica della sussistenza dei requisiti medesimi.

2. Sullo schema di decreto legislativo di cui al comma 1 sono acquisiti l'intesa con la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, nonché i pareri degli enti e delle associazioni nazionali di promozione sociale di cui all'articolo 1, comma 1, lettere a) e b), della legge 19 novembre 1987, n. 476, e successive modificazioni, delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative a livello nazionale e delle associazioni di tutela degli utenti. Lo schema di decreto legislativo è successivamente trasmesso alle Camere per l'espressione del parere da parte delle competenti Commissioni parlamentari, che si pronunciano entro trenta giorni dalla data di assegnazione.

Articolo 25.

(Accertamento della condizione economica del richiedente).

1. Ai fini dell'accesso ai servizi disciplinati dalla presente legge, la verifica della condizione economica del richiedente è effettuata secondo le disposizioni previste dal decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109, come modificato dal decreto legislativo 3 maggio 2000, n. 130.

Articolo 26.

(Utilizzo di fondi integrativi per prestazioni sociali).

1. L'ambito di applicazione dei fondi integrativi previsti dall'articolo 9 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, e successive modificazioni, comprende le spese sostenute dall'assistito per le prestazioni sociali erogate nell'ambito dei programmi assistenziali intensivi e prolungati finalizzati a garantire la permanenza a domicilio ovvero in strutture residenziali o semiresidenziali delle persone anziane e disabili.

CAPO VI

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 27.

(Istituzione della Commissione di indagine sulla esclusione sociale).

1. è istituita, presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, la Commissione di indagine sulla esclusione sociale, di seguito denominata "Commissione".

2. La Commissione ha il compito di effettuare, anche in collegamento con analoghe iniziative nell'ambito dell'Unione europea, le ricerche e le rilevazioni occorrenti per indagini sulla povertà e sull'emarginazione in Italia, di promuoverne la conoscenza nelle istituzioni e nell'opinione pubblica, di formulare proposte per rimuoverne le cause e le conseguenze, di promuovere valutazioni sull'effetto dei fenomeni di esclusione sociale. La Commissione predisponde per il Governo rapporti e relazioni ed annualmente una relazione nella quale illustra le indagini svolte, le conclusioni raggiunte e le proposte formulate.

3. Il Governo, entro il 30 giugno di ciascun anno, riferisce al Parlamento sull'andamento del fenomeno dell'esclusione sociale, sulla base della relazione della Commissione di cui al comma 2, secondo periodo.

4. La Commissione è composta da studiosi ed esperti con qualificata esperienza nel campo dell'analisi e della pratica sociale, nominati, per un periodo di tre anni, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale. Le funzioni di segreteria della Commissione sono assicurate dal personale del Dipartimento per gli affari sociali o da personale di altre pubbliche amministrazioni, collocato in posizione di comando o di fuori ruolo nelle forme previste dai rispettivi ordinamenti. Per l'adempimento dei propri compiti la Commissione può avvalersi della collaborazione di tutte le amministrazioni dello Stato, anche ad ordinamento autonomo, degli enti pubblici, delle regioni e degli enti locali. La Commissione può avvalersi altresì della collaborazione di esperti e può affidare la effettuazione di studi e ricerche ad istituzioni pubbliche o private, a gruppi o a singoli ricercatori mediante convenzioni.

5. Gli oneri derivanti dal funzionamento della Commissione, determinati nel limite massimo di lire 250 milioni annue, sono a carico del Fondo nazionale per le politiche sociali.

Articolo 28.

(Interventi urgenti per le situazioni di povertà estrema).

1. Allo scopo di garantire il potenziamento degli interventi volti ad assicurare i servizi destinati alle persone che versano in situazioni di povertà estrema e alle persone senza fissa dimora, il Fondo nazionale per le politiche sociali è incrementato di una somma pari a lire 20 miliardi per ciascuno degli anni 2001 e 2002.

2. Ai fini di cui al comma 1, gli enti locali, le organizzazioni di volontariato e gli organismi non lucrativi di utilità sociale nonché le IPAB possono presentare alle regioni, secondo le modalità e i termini definiti ai sensi del comma 3, progetti concernenti la realizzazione di centri e di servizi di pronta accoglienza, interventi socio-sanitari, servizi per l'accompagnamento e il reinserimento sociale.

3. Entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con atto di indirizzo e coordinamento deliberato dal Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà

sociale, d'intesa con la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, sono definiti i criteri di riparto tra le regioni dei finanziamenti di cui al comma 1, i termini per la presentazione delle richieste di finanziamento dei progetti di cui al comma 2, i requisiti per l'accesso ai finanziamenti, i criteri generali di valutazione dei progetti, le modalità per il monitoraggio degli interventi realizzati, i comuni delle grandi aree urbane per i quali gli interventi di cui al presente articolo sono considerati prioritari.

4. All'onere derivante dall'attuazione del presente articolo, pari a lire 20 miliardi per ciascuno degli anni 2001 e 2002, si provvede mediante corrispondente riduzione delle proiezioni per gli anni 2001 e 2002 dello stanziamento iscritto, ai fini del bilancio triennale 2000-2002, nell'ambito dell'unità previsionale di base di parte corrente "Fondo speciale" dello stato di previsione del Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica per l'anno 2000, allo scopo parzialmente utilizzando l'accantonamento relativo al Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica.

Articolo 29.

(Disposizioni sul personale).

1. La Presidenza del Consiglio dei ministri è autorizzata a bandire concorsi pubblici per il reclutamento di cento unità di personale dotate di professionalità ed esperienza in materia di politiche sociali, per lo svolgimento, in particolare, delle funzioni statali previste dalla presente legge, nonchh in materia di adozioni internazionali, politiche di integrazione degli immigrati e tutela dei minori non accompagnati. Al predetto personale non si applica la disposizione di cui all'articolo 12, comma 1, lettera c), della legge 15 marzo 1997, n. 59. Le assunzioni avvengono in deroga ai termini ed alle modalità di cui all'articolo 39 della legge 27 dicembre 1997, n. 449, e successive modificazioni.

2. All'onere derivante dall'attuazione del comma 1, pari a lire 2 miliardi per l'anno 2000 e a lire 7 miliardi annue a decorrere dall'anno 2001, si provvede a valere sul Fondo nazionale per le politiche sociali, come rifinanziato ai sensi dell'articolo 20 della presente legge.

Articolo 30.

(Abrogazioni).

1. Alla data di entrata in vigore della presente legge sono abrogati l'articolo 72 della legge 17 luglio 1890, n. 6972, e il comma 45 dell'articolo 59 della legge 27 dicembre 1997, n. 449.

2. Alla data di entrata in vigore del decreto legislativo di cui all'articolo 10 è abrogata la disciplina relativa alle IPAB prevista dalla legge 17 luglio 1890, n. 6972. Alla data di entrata in vigore del decreto legislativo di cui all'articolo 24 sono abrogate le disposizioni sugli emolumenti economici previste dalle leggi 10 febbraio 1962, n. 66, 26 maggio 1970, n. 381, 27 maggio 1970, n. 382, 30 marzo 1971, n. 118, e 11 febbraio 1980, n. 18, e successive modificazioni.

CARTA DEI VALORI DEL VOLONTARIATO **(testo definitivo del documento)**

PRINCIPI FONDANTI

1. Volontario è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino, mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l'umanità intera. Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni.
2. I volontari esplicano la loro azione in forma individuale, in aggregazioni informali, in organizzazioni strutturate; pur attingendo, quanto a motivazioni, a radici culturali e/o religiose diverse, essi hanno in comune la passione per la causa degli esseri umani e per la costruzione di un mondo migliore.
3. Il volontariato è azione gratuita. La gratuità è l'elemento distintivo dell'agire volontario e lo rende originale rispetto ad altre componenti del terzo settore e ad altre forme di impegno civile. Ciò comporta assenza di guadagno economico, libertà da ogni forma di potere e rinuncia ai vantaggi diretti e indiretti. In questo modo diviene testimonianza credibile di libertà rispetto alle logiche dell'individualismo, dell'utilitarismo economico e rifiuta i modelli di società centrati esclusivamente sull'"avere" e sul consumismo. I volontari traggono dalla propria esperienza di dono motivi di arricchimento sul piano interiore e sul piano delle abilità relazionali.
4. Il volontariato è, in tutte le sue forme e manifestazioni, espressione del valore della relazione e della condivisione con l'altro. Al centro del suo agire ci sono le persone considerate nella loro dignità umana, nella loro integrità e nel contesto delle relazioni familiari, sociali e culturali in cui vivono. Pertanto considera ogni persona titolare di diritti di cittadinanza, promuove la conoscenza degli stessi e ne tutela l'esercizio concreto e consapevole, favorendo la partecipazione di tutti allo sviluppo civile della società.
5. Il volontariato è scuola di solidarietà in quanto concorre alla formazione dell'uomo solidale e di cittadini responsabili. Propone a tutti di farsi carico, ciascuno per le proprie competenze, tanto dei problemi locali quanto di quelli globali e, attraverso la partecipazione, di portare un contributo al cambiamento sociale. In tal modo il volontariato produce legami, beni relazionali, rapporti fiduciosi e cooperazione tra soggetti e organizzazioni concorrendo ad accrescere e valorizzare il capitale sociale del contesto in cui opera.
6. Il volontariato è esperienza di solidarietà e pratica di sussidiarietà: opera per la crescita della comunità locale, nazionale e internazionale, per il sostegno dei suoi membri più deboli o in stato di disagio e per il superamento delle situazioni di degrado. Solidale è ogni azione che consente la fruizione dei diritti, la qualità della vita per tutti, il superamento di comportamenti discriminatori e di svantaggi di tipo economico e sociale, la valorizzazione delle culture, dell'ambiente e del territorio. Nel volontariato la solidarietà si fonda sulla giustizia.

7. Il volontariato è responsabile partecipazione e pratica di cittadinanza solidale in quanto si impegna per rimuovere le cause delle diseguaglianze economiche, culturali, sociali, religiose e politiche e concorre all'allargamento, tutela e fruizione dei beni comuni. Non si ferma all'opera di denuncia ma avanza proposte e progetti coinvolgendo quanto più possibile la popolazione nella costruzione di una società più vivibile.
8. Il volontariato ha una funzione culturale ponendosi come coscienza critica e punto di diffusione dei valori della pace, della non violenza, della libertà, della legalità, della tolleranza e facendosi promotore, innanzitutto con la propria testimonianza, di stili di vita caratterizzati dal senso della responsabilità, dell'accoglienza, della solidarietà e della giustizia sociale. Si impegna perché tali valori diventino patrimonio comune di tutti e delle istituzioni.
9. Il volontariato svolge un ruolo politico: partecipa attivamente ai processi della vita sociale favorendo la crescita del sistema democratico; soprattutto con le sue organizzazioni sollecita la conoscenza ed il rispetto dei diritti, rileva i bisogni e i fattori di emarginazione e degrado, propone idee e progetti, individua e sperimenta soluzioni e servizi, concorre a programmare e a valutare le politiche sociali in pari dignità con le istituzioni pubbliche cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti delle persone.

ATTEGGIAMENTI E RUOLI

a) I volontari

10. I volontari sono chiamati a vivere la propria esperienza in modo coerente con i valori e i principi che fondano l'agire volontario. La dimensione dell'essere è per il volontario ancora più importante di quella del fare.
11. I volontari nell'esercitare il diritto-dovere di cittadinanza costituiscono un patrimonio da promuovere e da valorizzare, sia da parte delle istituzioni che delle organizzazioni che li impegnano. Pertanto esse devono rispettarne lo spirito, le modalità operative, l'autonomia organizzativa e la creatività.
12. I volontari sono tenuti a conoscere fini, obiettivi, struttura e programmi dell'organismo in cui operano e partecipano, secondo le loro possibilità, alla vita e alla gestione di questo nel pieno rispetto delle regole stabilite e delle responsabilità.
13. I volontari svolgono i loro compiti con competenza, responsabilità, valorizzazione del lavoro di équipe e accettazione della verifica costante del proprio operato. Essi garantiscono, nei limiti della propria disponibilità, continuità di impegno e portano a compimento le azioni intraprese.
14. I volontari si impegnano a formarsi con costanza e serietà, consapevoli delle responsabilità che si assumono soprattutto nei confronti dei destinatari diretti dei loro interventi. Essi ricevono dall'organizzazione in cui operano il sostegno e la formazione necessari per la loro crescita e per l'attuazione dei compiti di cui sono responsabili.

15. I volontari riconoscono, rispettano e difendono la dignità delle persone che incontrano e si impegnano a mantenere una totale riservatezza rispetto alle informazioni ed alle situazioni di cui vengono a conoscenza. Nella relazione di aiuto essi attuano un accompagnamento riservato e discreto, non impositivo, reciprocamente arricchente, disponibile ad affiancare l'altro senza volerlo condizionare o sostituirvisi. I volontari valorizzano la capacità di ciascuno di essere attivo e responsabile protagonista della propria storia.
16. I volontari impegnati nei servizi pubblici e in organizzazioni di terzo settore, costituiscono una presenza preziosa se testimoniano un "camminare insieme" con altre competenze e profili professionali in un rapporto di complementarietà e di mutua collaborazione. Essi costituiscono una risorsa valoriale nella misura in cui rafforzano le motivazioni ideali, le capacità relazionali e il legame al territorio dell'organizzazione in cui operano.
17. I volontari ricevono dall'organismo di appartenenza o dall'Ente in cui prestano servizio copertura assicurativa per i danni che subiscono e per quelli economici e morali che potrebbero causare a terzi nello svolgimento della loro attività di volontariato. Per il principio della gratuità i volontari possono richiedere e ottenere esclusivamente il rimborso delle spese realmente sostenute per l'attività di volontariato svolta.

b) Le organizzazioni di volontariato

18. Le organizzazioni di volontariato si ispirano ai principi della partecipazione democratica promuovendo e valorizzando il contributo ideale e operativo di ogni aderente. È compito dell'organizzazione riconoscere e alimentare la motivazione dei volontari attraverso un lavoro di inserimento, affiancamento e una costante attività di sostegno e supervisione.
19. Le organizzazioni di volontariato perseguono l'innovazione socio-culturale a partire dalle condizioni e dai problemi esistenti. Pertanto propongono idee e progetti, rischiando e sperimentando interventi per conto della comunità in cui operano. Evitano in ogni caso di produrre percorsi separati o segreganti e operano per il miglioramento dei servizi per tutti.
20. Le organizzazioni di volontariato collaborano con le realtà e le istituzioni locali, nazionali e internazionali, mettendo in comune le risorse, valorizzando le competenze e condividendo gli obiettivi. Promuovono connessioni e alleanze con altri organismi e partecipano a coordinamenti e consulte per elaborare strategie, linee di intervento e proposte socio-culturali. Evitano altresì di farsi carico della gestione stabile di servizi che altri soggetti possono realizzare meglio.
21. Le organizzazioni di volontariato svolgono un preciso ruolo politico e di impegno civico anche partecipando alla programmazione e alla valutazione delle politiche sociali e del territorio. Nel rapporto con le istituzioni pubbliche le organizzazioni di volontariato rifiutano un ruolo di supplenza e non rinunciano alla propria autonomia in cambio di sostegno economico e politico. Non si prestano ad una delega passiva che chieda di nascondere o di allontanare marginalità e

devianze che esigono risposte anche politiche e non solo interventi assistenziali e di primo aiuto.

22. Le organizzazioni di volontariato devono principalmente il loro sviluppo e la qualità del loro intervento alla capacità di coinvolgere e formare nuove presenze, comprese quelle di alto profilo professionale. La formazione accompagna l'intero percorso dei volontari e ne sostiene costantemente l'azione, aiutandoli a maturare le proprie motivazioni, fornendo strumenti per la conoscenza delle cause dell'ingiustizia sociale e dei problemi del territorio, attrezzandoli di competenze specifiche per il lavoro e la valutazione dei risultati.
23. Le organizzazioni di volontariato sono tenute a fare propria una cultura della comunicazione intesa come strumento di relazione, di promozione culturale e di cambiamento, attraverso cui sensibilizzano l'opinione pubblica e favoriscono la costruzione di rapporti e sinergie a tutti i livelli. Coltivano e diffondono la comunicazione con ogni strumento privilegiando - dove è possibile - la rete informatica per migliorare l'accesso alle informazioni, ai diritti dei cittadini, alle risorse disponibili. Le organizzazioni di volontariato interagiscono con il mondo dei mass media e dei suoi operatori perché informino in modo corretto ed esaustivo sui temi sociali e culturali di cui si occupano.
24. Le organizzazioni di volontariato ritengono essenziale la legalità e la trasparenza in tutta la loro attività e particolarmente nella raccolta e nell'uso corretto dei fondi e nella formazione dei bilanci. Sono disponibili a sottoporsi a verifica e controllo, anche in relazione all'organizzazione interna. Per esse trasparenza significa apertura all'esterno e disponibilità alla verifica della coerenza tra l'agire quotidiano e i principi enunciati.

(02 gennaio 2002)

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994

Principi sull'erogazione dei servizi pubblici

Il Presidente del Consiglio dei ministri

Visto l'art. 5, comma 2, lettere b), e) ed f), della legge 23.08.1988, n. 400;

ritenuta l'opportunità di fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi;

sentito il Consiglio dei Ministri nella riunione del 21 gennaio 1994;

emana la seguente direttiva:

Oggetto, ambito di applicazioni e definizioni

La presente direttiva dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.

Ai fini della presente direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della Legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.

Ai principi della direttiva si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici.

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della presente direttiva negli atti che disciplinano la concessione.

Gli enti erogatori dei servizi pubblici, ai fini della presente direttiva, sono denominati "soggetti erogatori".

I. I principi fondamentali

1. Eguaglianza

1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la

parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei portatori di [handicap](#).

2. Imparzialità

1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme erogatrici di settore.

3. Continuità

1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Diritto di scelta

1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

5. Partecipazione

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241.

3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

6. Efficienza ed efficacia

1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

II. Gli strumenti

1. Adozione di standard

1. Entro tre mesi, i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.
2. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.
3. Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future. Nella relazione i soggetti erogatori determinano, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.
4. Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche.
5. L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti.
6. Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole devono essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti.
7. I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi.

2. Semplificazione delle procedure

1. Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi pubblici, i soggetti erogatori provvedono alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure da essi adottate.
2. I soggetti erogatori sono tenuti a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e forniscono gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre adottano, ove possibile, formulari uniformi e provvedono alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di prenotazione e delle forme di pagamento delle prestazioni.

3. Informazione degli utenti

1. I soggetti erogatori assicurano la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:
 - a) rendono noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le

condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;

b) Pubblicano gli esiti delle verifiche compiute, secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 5 di questo titolo, sul rispetto degli standard;

c) Informano tempestivamente, anche mediante i mezzi di informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;

d) curano la pubblicazione di testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti. Le modificazioni che si rendono successivamente necessarie sono inserite nei testi esistenti e sono adeguatamente divulgate;

e) predispongono appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, di cui verificano periodicamente il buon funzionamento.

2. In ogni caso, devono essere assicurate, e periodicamente verificate, la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico.

3. Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e ad accedere ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore.

4. Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

4. Rapporti con gli utenti

1. I soggetti erogatori e i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

2. I soggetti erogatori istituiscono, ai sensi dell'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 come sostituito dall'art. 7 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546, appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

3. L'apertura degli uffici destinati ai rapporti con il pubblico deve essere assicurata anche nelle ore pomeridiane.

4. Le procedure interne degli uffici non devono restringere le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti.

5. Doveri di valutazione della qualità dei servizi

1. Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, i soggetti erogatori svolgono apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati dalla relazione che accompagna gli standard, ai sensi del paragrafo 1, comma 3, di questo titolo.

2. Entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori predispongono una relazione

sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, sottoponendola al Comitato di cui al titolo successivo, e danno ad essa adeguata pubblicità. La relazione dovrà, tra l'altro, analizzare i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione; definire gli standard per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di relazione; descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti; indicare i criteri direttivi cui il soggetto erogatore si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, previsti dal comma 7, paragrafo 1 di questo titolo.

3. La relazione predisposta entro il 31 marzo 1995 dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti nell'esercizio 1994, quella seguente dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti negli esercizi 1994 e 1995, mentre tutte le relazioni successive dovranno includere i risultati effettivamente conseguiti nei tre esercizi precedenti.

4. I soggetti erogatori, al fine di acquisire periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso, ai sensi del paragrafo 5, comma 4, del titolo I, predispongono apposite schede a lettura ottica, e ne curano l'invio agli utenti; indicano riunioni pubbliche con la partecipazione degli utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio; effettuano, a campione, interviste con gli utenti, anche immediatamente dopo l'erogazione di un singolo servizio.

5. I risultati delle verifiche effettuate sono pubblicati in una apposita sezione della relazione di cui al precedente comma 2 e di essi i soggetti erogatori tengono conto per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

6. Rimborso

1. I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.

2. Le procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente. Esse sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo.

3. Fatta salva l'applicazione delle norme vigenti, i soggetti erogatori si rivalgono nei confronti del dipendente al quale è imputabile, per dolo o per grave negligenza, il mancato rispetto degli standard.

III. La tutela

1. Procedure di reclamo

1. I soggetti erogatori prevedono procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva e danno ad esse piena pubblicità.

2. Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione; svolgersi in tempi rapidi, predeterminati dai soggetti erogatori; assicurare un'indagine completa e imparziale circa le irregolarità denunciate e garantire all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa; prevedere una risposta completa

all'utente e forme di ristoro adeguate, ivi compreso il rimborso di cui al paragrafo 5 del precedente titolo, per il pregiudizio da questi subito per l'inosservanza dei principi della presente direttiva; consentire ai soggetti erogatori di tener conto delle doglianze degli utenti al fine del miglioramento della qualità del servizio. Le procedure di reclamo sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al paragrafo successivo. Ai fini indicati, i soggetti erogatori si uniformano alle disposizioni dei commi successivi.

3. Ciascun soggetto erogatore istituisce, ai sensi dell'art. 20 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, un ufficio interno di controllo, denominato ai sensi della presente direttiva "ufficio". Lo stesso obbligo si estende a ciascuna delle articolazioni territoriali dell'ente, dotate di autonomia nelle determinazioni delle condizioni di erogazione del servizio. L'ufficio esercita le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti dal soggetto erogatore, ai sensi del citato art. 20 del decreto legislativo n. 29 del 1993 e successive modificazioni. Esso, inoltre, riceve i reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva.

4. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax o telefonicamente. Nella predisposizione del reclamo, l'utente può avvalersi dell'assistenza degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui al paragrafo 4, comma 2, del precedente titolo.

5. Al momento della presentazione del reclamo, l'ufficio comunica all'utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, i mezzi dei quali dispone nel caso di risposta sfavorevole.

6. L'ufficio riferisce all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il soggetto erogatore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Trascorsi quindici giorni, l'ufficio informa comunque l'utente circa lo stato di avanzamento dell'indagine.

7. L'ufficio riferisce semestralmente al Comitato di cui al paragrafo successivo sulla quantità e il tipo di reclami ricevuti e sul seguito dato ad essi dal soggetto erogatore. Dei reclami ricevuti il soggetto erogatore tiene conto nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, di cui al paragrafo 1, comma 7, del precedente titolo.

2. Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici

1. Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure di cui ai paragrafi precedenti, è istituito, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica - , un comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, di seguito denominato "Comitato".

2. Il Comitato è composto da tre esperti di riconosciuta indipendenza e di notoria esperienza nel settore dei servizi pubblici.

3. Ai fini indicati nel comma 1, e fatte salve le competenze attribuite dalla legge a distinti organismi, il Comitato:

- a) richiede ai soggetti erogatori atti e documenti, convoca riunioni con gli amministratori e con i dirigenti degli stessi;
- b) valuta l'idoneità degli standard di qualità del servizio adottati dai soggetti erogatori a realizzare i principi stabiliti nella direttiva e indica, se del caso, le correzioni da apportare. Nella fase di prima attuazione propone ai soggetti erogatori un calendario degli adempimenti, eventualmente differenziato per settore, zone geografiche, tipo di prestazioni;
- c) vigila sull'osservanza degli standard, e segnala ai soggetti erogatori le eventuali difformità riscontrate. Nei casi di mancata ottemperanza, il Comitato può proporre al Ministero competente l'adozione delle misure sanzionatorie adeguate;
- d) valuta l'adeguatezza delle procedure di reclamo e delle misure di ristoro previste nel caso di pregiudizio recato all'utente dalla mancata osservanza della direttiva;
- e) promuove l'adozione delle misure dirette alla semplificazione dei rapporti tra i soggetti erogatori e gli utenti;
- f) promuove l'adozione delle misure dirette ad assicurare la possibilità di scelta dell'utente;
- g) acquisisce dati e informazioni sul gradimento degli utenti. A tale scopo, verifica i sistemi di rilevazione del gradimento apprestati da ciascun soggetto ai sensi del paragrafo 5 del titolo precedente e ne acquisisce gli esiti;
- h) determina le procedure attraverso le quali gli utenti sono consultati in ordine agli standard relativi ai singoli servizi e al rispetto di tali standard da parte degli enti erogatori;
- i) propone annualmente al Presidente del Consiglio dei Ministri l'attribuzione di attestati di qualità ai soggetti che si siano distinti quanto ad efficienza del servizio reso, qualità degli standard, osservanza degli stessi, gradimento degli utenti;
- l) controlla l'esattezza, la completezza e la comprensibilità delle comunicazioni che i soggetti di erogazione del servizio rendono al pubblico;
- m) rende pubblici annualmente i risultati del proprio lavoro;
- n) propone al Presidente del Consiglio dei Ministri le misure regolamentari e legislative idonee a migliorare la protezione dei diritti degli utenti.

4. Per l'assolvimento dei suoi compiti, il Comitato può avvalersi del supporto tecnico degli uffici competenti dalle Presidenza del Consiglio, del Dipartimento della Funzione Pubblica, del Ministero della Pubblica Istruzione, del Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica, del Ministero della Sanità, del Ministero delle Poste e Telecomunicazioni, del Ministero dell'Interno del Ministero dei Trasporti e della Navigazione.

3. Sanzioni per la mancata osservanza della direttiva.

1. Per i servizi erogati da pubbliche amministrazioni, l'inosservanza dei principi della presente direttiva è valutata ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, così come modificati, rispettivamente, dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546.

2. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

IV. Impegni del Governo

Il Governo si impegna ad adottare tutte le misure legislative, regolamentari ed amministrative necessarie a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente direttiva.

