



AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO DI OPERATORI ECONOMICI PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SOCIO-EDUCATIVI NELL'AMBITO PLUS DISTRETTO DI ALGHERO

ALLEGATO A - DISCIPLINARE GENERALE DEI SERVIZI IN ACCREDITAMENTO

SOMMARIO

PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI.....	3
1. Premessa	3
2. Finalità	4
3. Definizioni.....	4
4. Base normativa.....	5
PARTE II - FORNITORI AMMESSI, REQUISITI E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE	6
5. Soggetti Ammessi alla Presentazione della Domanda	6
6. Requisiti di partecipazione	6
6.1 Requisiti di idoneità generale.....	6
6.2 Requisiti di idoneità giuridica e coerenza con l'oggetto.....	7
6.3 Requisiti di idoneità tecnica e professionale.....	8
6.4 Requisiti di capacità economico-finanziaria	10
6.5 Requisiti di qualità	10
6.6 Altre dichiarazioni.....	11
7. Modalità di presentazione della domanda.....	11
7.1 Documentazione da presentare	12
8. Effetti dell'accreditamento.....	12
9. Durata e aggiornamento dell'albo.....	12
PARTE III - SISTEMA DI ACCREDITAMENTO	13
10. Scelta del fornitore da parte del beneficiario/a	13
11. Commissione etica.....	13
12. Graduatoria di merito e commissione di merito	13
13. Piano individuale di intervento (PII) e buono sociale.....	14
13.1 Emissione Buoni Sociali e competenze	14
13.2 Valutazione e programmazione dell'intervento.....	14
13.3 Redazione del PII ed emissione del buono sociale.....	14
13.4 Approvazione, attivazione e aggiornamento	15

13.5 Durata, modifica, sospensione e cessazione del buono sociale	15
14. Tariffe e compartecipazione alla spesa.....	16
14.1 Servizio Educativo Territoriale (SET) per minori e adulti	16
14.2 Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica (SASS)	17
14.3 Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)	17
14.4 Servizio di consegna pasti a domicilio.....	18
14.5 Servizio di Borse Lavoro e tirocini di inclusione sociale	18
14.6 Compartecipazione alla spesa.....	19
15. Codice identificativo di gara (CIG) e Codice Unico di Progetto (CUP).....	19
16. Software gestionale e flussi informativi.....	19
17. Registrazione delle prestazioni rese	20
18. Modalità di pagamento del buono sociale	20
PARTE IV - OBBLIGHI E PENALITÀ.....	21
19. Obblighi del fornitore accreditato	21
19.1 Impegni verso il beneficiario/a	21
19.2 Coordinamento e rapporti istituzionali.....	21
19.3 Standard di qualità, sicurezza e lavoro	21
19.4 Comunicazione, carta dei servizi e reclami.....	22
19.5 Gestione informatica e tracciabilità.....	22
20. Cittadini non beneficiari di buono sociale	22
21. Inadempimenti e penalità.....	23
21.1 Procedura di contestazione	24
21.2 Sospensione e cancellazione del fornitore dall'albo.....	24
21.3 Procedura di sospensione o cancellazione	24
21.4 Procedura di cancellazione volontaria.....	25
PARTE V - GOVERNANCE E STRUMENTI.....	25
22. Rapporti tra l'Ufficio locale e il Comune Capoambito	25
23. Monitoraggio, valutazione e reclami	26
24. Formazione continua e miglioramento della qualità.....	26
25. Strumenti operativi	27

PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI

1. Premessa

Il sistema di accreditamento rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Ambito PLUS del Distretto di Alghero garantisce la possibilità per soggetti pubblici e privati, in possesso dei requisiti richiesti, di partecipare in modo stabile, qualificato e trasparente alla rete territoriale dei servizi sociali e sociosanitari. L'accreditamento costituisce una modalità organizzativa e gestionale che consente al Comune Capoambito di avvalersi di una pluralità di fornitori qualificati per l'erogazione di interventi e prestazioni, favorendo, al contempo, la libertà di scelta del beneficiario/a e la concorrenza sulla qualità dei servizi offerti.

Attraverso tale sistema, il PLUS del Distretto di Alghero intende:

- *promuovere un'offerta plurale*, integrata e flessibile di servizi alla persona, coerente con la programmazione distrettuale e regionale;
- *garantire uniformità degli standard qualitativi*, efficienza amministrativa e sostenibilità economica del sistema dei servizi;
- *valorizzare la professionalità, l'esperienza e la capacità innovativa* dei soggetti del terzo settore e del privato sociale;
- *consolidare una governance condivisa tra Comuni, fornitori accreditati e cittadini*, fondata su criteri di trasparenza, equità, responsabilità e controllo della qualità delle prestazioni.

I requisiti generali, organizzativi e qualitativi per l'accesso al sistema di accreditamento sono definiti dall'Avviso Pubblico di Accreditamento emanato dal Comune Capoambito, nonché dai relativi allegati tecnici.

Il presente Disciplinare Generale costituisce parte integrante e sostanziale del suddetto Avviso Pubblico per l'Accreditamento di Operatori Economici per l'erogazione di servizi socio-assistenziali e socio-educativi nell'ambito del PLUS del Distretto di Alghero. Esso disciplina la fase successiva all'ammissione all'Albo Distrettuale dei Fornitori e definisce le norme comuni applicabili a tutti i servizi oggetto di accreditamento, in particolare:

- Servizio Educativo Territoriale (SET) per minori e adulti;
- Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica (SASS);
- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD);
- Servizio di consegna pasti a domicilio;
- Servizio di Borse Lavoro e tirocini di inclusione sociale.

Il Disciplinare Generale regola:

- il funzionamento complessivo del sistema di accreditamento;
- i rapporti giuridici e organizzativi tra il Comune Capoambito, i Comuni dell'Ambito e i Fornitori accreditati;
- le modalità di erogazione dei servizi, di gestione degli strumenti di accesso (buoni/voucher) e di rendicontazione delle prestazioni;
- gli obblighi in materia di qualità, trasparenza, tracciabilità e tutela dell'utenza;
- le procedure di monitoraggio, verifica, applicazione di penalità, sospensione e revoca dell'accreditamento;
- nonché le garanzie per l'utenza e per la corretta e regolare esecuzione delle prestazioni.

Le disposizioni del presente Disciplinare Generale si applicano in modo uniforme a tutti i servizi accreditati e integrano, senza sostituirle, le previsioni specifiche contenute nei rispettivi Disciplinari Tecnici di servizio (Allegati D1, D2, D3, D4, D5), che ne costituiscono parte integrante.

2. Finalità

In coerenza con i principi generali del presente Disciplinare, il sistema di accreditamento del PLUS del Distretto di Alghero è finalizzato a garantire, sul piano organizzativo e gestionale:

- la libertà di scelta del beneficiario/a tra fornitori accreditati, nel rispetto dei bisogni rilevati e dei Piani Individualizzati;
- la qualità delle prestazioni erogate, certificabile e verificabile attraverso requisiti, standard e sistemi di monitoraggio;
- l'esercizio del controllo pubblico sull'erogazione dei servizi e sull'utilizzo delle risorse;
- la trasparenza delle informazioni relative ai fornitori, alle tariffe applicate e agli standard di servizio;
- l'uniformità territoriale degli interventi nei Comuni afferenti al PLUS del Distretto di Alghero;
- la personalizzazione degli interventi mediante Piani Individualizzati condivisi;
- l'equità nella distribuzione delle risorse e nella valutazione dei fornitori accreditati.

3. Definizioni

Ai fini del presente Disciplinare si intendono per:

- Albo dei Fornitori:** elenco ufficiale dei soggetti accreditati autorizzati a erogare servizi nell'Ambito PLUS;
- Ambito PLUS:** territorio costituito dai Comuni afferenti al Distretto Sociosanitario di Alghero;
- Beneficiario/a:** persona destinataria delle prestazioni o suo referente familiare;
- BES:** Bisogni Educativi Speciali (alunni con disabilità o svantaggi);
- Buono sociale o Voucher:** titolo che autorizza la fruizione di un intervento personalizzato finanziato in tutto o in parte dal PLUS;
- Comune Capoambito:** Comune di Bonorva, Ente Capofila del PLUS, titolare della gestione unitaria dei servizi;
- Caregiver:** Familiare o referente che supporta il beneficiario/a;
- Case manager:** Operatore sociale che valuta bisogni, redige PII e monitora;
- CIG:** Codice Identificativo di Gara (ai soli fini della tracciabilità di cui alla L. 136/2010);
- Commissione di Merito:** organismo tecnico incaricato di valutare le performance dei fornitori e di proporre eventuali penalità o aggiornamenti di graduatoria;
- DURC:** Documento Unicità Regolarità Contributiva;
- Fornitore accreditato:** soggetto pubblico o privato iscritto all'Albo Distrettuale, abilitato a erogare servizi sociali e sociosanitari secondo il Patto di Accreditamento;
- Patto di Accreditamento:** accordo tra Comune Capoambito e Fornitore che definisce impegni, obblighi e modalità di erogazione dei servizi;
- Piano Individuale di Intervento (PII):** progetto personalizzato che definisce obiettivi, prestazioni e modalità di attuazione degli interventi, costruito con il beneficiario/a e condiviso con i soggetti coinvolti;
- PLUS:** Piano Locale Unitario dei Servizi alla Persona del Distretto di Alghero, strumento di programmazione e coordinamento dei servizi sociali e sociosanitari dell'Ambito;
- RTI:** Raggruppamento Temporaneo Imprese;
- RUNTS:** Registro Unico Nazionale Terzo Settore;
- SAD:** Servizio Assistenza Domiciliare;
- SASS:** Servizio Assistenza Scolastica Specialistica;
- SET:** Servizio Educativo Territoriale (minori/adulti);
- Software gestionale:** sistema informatico unico per la gestione dei buoni, delle prestazioni e della rendicontazione;

- **Uffici Locali:** Servizi Sociali dei singoli Comuni aderenti al PLUS;
- **Uffici Sovracomunali:** strutture operative del PLUS (Ufficio di Piano, Centri Servizi Territoriali e altre équipe distrettuali);

4. Base normativa

Il presente Disciplinare è adottato nel quadro della normativa nazionale, regionale e regolamentare vigente che disciplina il sistema integrato dei servizi sociali, l'organizzazione delle prestazioni socio-assistenziali, i requisiti degli operatori accreditati e le modalità di affidamento dei servizi da parte della pubblica amministrazione.

Esso si fonda sui principi di libertà di scelta dell'utente, pluralità dell'offerta, qualità delle prestazioni, continuità assistenziale, trasparenza, parità di trattamento e controllo pubblico sull'erogazione dei servizi, come desumibili dalle fonti normative richiamate.

In particolare, il Disciplinare trova fondamento nelle seguenti disposizioni:

- *Legge n. 328/2000* – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, che costituisce il riferimento generale del sistema dei servizi sociali e valorizza la programmazione territoriale, l'integrazione tra pubblico e privato sociale e la centralità della persona;
- *Legge Regionale Sardegna n. 23/2005 e ss.mm.ii.* – Sistema integrato dei servizi alla persona, che disciplina l'organizzazione regionale dei servizi sociali e socio-assistenziali, attribuendo rilievo agli strumenti di accreditamento e alla regolazione dell'offerta sul territorio;
- *Regolamento attuativo dell'art. 41 della L.R. 23/2005 (D.P.G.R. n. 4 del 22 luglio 2008)*, che specifica modalità e criteri applicativi del sistema regionale dei servizi alla persona;
- *D.lgs. n. 117/2017 e ss.mm.ii.* – Codice del Terzo Settore, per i profili relativi agli enti del Terzo Settore, alla loro partecipazione ai procedimenti pubblici e alla valorizzazione della sussidiarietà orizzontale nei servizi di interesse generale;
- *Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.lgs. n. 101/2018* – Protezione dei dati personali, applicabile a tutte le attività di trattamento connesse alla gestione delle istanze, degli utenti e dell'erogazione delle prestazioni;
- *Linee guida ANAC n. 382 del 27 luglio 2022* – Indicazioni in materia di affidamento di servizi a enti del Terzo Settore, per quanto compatibili con la natura del procedimento di accreditamento e con i principi di evidenza pubblica, trasparenza e parità di accesso;
- *Determinazione ANAC n. 4 del 7 luglio 2011* – Linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari (aggiornata con delibera n. 585 del 19 dicembre 2023), applicabile ai pagamenti connessi ai servizi accreditati, con regime semplificato per i servizi sociali e accreditamenti;
- *Considerato che il Comune capofila (Capoambito) sta avviando una procedura ad evidenza pubblica, potranno partecipare, per assimilazione, gli operatori economici indicati dall'art. 65 del D.lgs. 36/2023, purché risultino in possesso dei requisiti prescritti e non ricorrano nei casi di esclusione previsti dagli artt. 94-97 del medesimo decreto.*

Il presente Disciplinare deve inoltre essere interpretato in coerenza con la normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii.), contrattualistica del personale, tracciabilità dei flussi finanziari, obblighi di integrità amministrativa e corretto utilizzo delle risorse pubbliche, secondo quanto previsto dagli atti dell'Ambito PLUS e dalla disciplina di settore.

PARTE II - FORNITORI AMMESSI, REQUISITI E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

5. Soggetti Ammessi alla Presentazione della Domanda

Possono presentare domanda di accreditamento per i servizi oggetto del presente Avviso gli operatori economici qualificati, idonei a contrarre con la PA, tra cui imprese (individuali, SNC, SAS, di capitali), società, cooperative e cooperative sociali, raggruppamenti temporanei (RTI), consorzi, reti d'impresa, associazioni di promozione Sociale (APS) e organizzazioni di volontariato (ODV) con Partita IVA e iscritte al RUNTS, fondazioni, istituzioni private/pubbliche di assistenza e beneficenza, enti non profit con P.IVA e finalità coerenti.

Condizioni generali di ammissibilità

Tutti i soggetti partecipanti devono:

- essere qualificabili come operatori economici ai sensi dell'art. 65 del D.lgs. 36/2023;
- essere idonei a contrarre con la Pubblica Amministrazione;
- avere sede operativa nel territorio della Regione Sardegna o impegnarsi ad aprirla entro 30 giorni dall'accREDITAMENTO;
- essere in possesso di tutti i requisiti di cui all'Art. 6

RTI e Consorzi

Per i Raggruppamenti Temporanei di Impresa (anche costituendi), Consorzi e Reti d'impresa:

- i requisiti devono essere posseduti e dichiarati da ciascun componente per la parte di competenza;
- non sono ammesse modifiche alla composizione dopo la presentazione della domanda;
- l'oggetto sociale complessivo del raggruppamento deve coprire integralmente i servizi per cui si richiede l'accREDITAMENTO;
- in caso di RTI costituendo, l'impresa mandataria deve essere individuata già in sede di domanda.

6. Requisiti di partecipazione

I soggetti richiedenti l'accREDITAMENTO devono possedere, alla data di presentazione della domanda e per tutta la durata dell'accREDITAMENTO, i requisiti, a pena di esclusione, previsti dai singoli Disciplinari Tecnici dei servizi in gestione associata, allegati al presente Avviso.

Il mancato possesso anche di uno solo dei requisiti richiesti comporta l'esclusione dalla procedura.

I requisiti sono suddivisi nelle seguenti categorie:

6.1 Requisiti di idoneità generale

I soggetti richiedenti devono possedere, a pena di esclusione, tutti i requisiti di seguito indicati, in coerenza con le Linee guida ANAC in materia di servizi sociali e con la normativa regionale di cui alla L.R. 23/2005 e al D.P.Reg. n. 4/2008.

Assenza di cause di esclusione

Il soggetto richiedente deve dichiarare, ai sensi della normativa vigente, l'assenza di cause ostative alla partecipazione, ed in particolare:

- l'assenza di divieti, decadenze o sospensioni di cui all'articolo 67 del D.lgs. 159/2011 (Codice delle leggi antimafia);
- l'assenza delle condizioni di incompatibilità previste dall'articolo 53, comma 16-ter, del D.lgs. 165/2001;
- l'assenza di sanzioni interdittive di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c), del D.lgs. 231/2001;

- l'assenza di pendenze debitorie o contenziosi (aperti o pregressi) con la Pubblica Amministrazione, in particolare con il Comune capofila (Bonorva), relativi a qualsiasi servizio erogato, inclusi quelli non gestiti in forma associata.

Regolarità contributiva, fiscale e in materia di lavoro

Il soggetto richiedente deve dichiarare e impegnarsi a garantire per tutta la durata dell'accREDITAMENTO:

- il rispetto degli obblighi in materia di collocamento obbligatorio delle persone con disabilità, ai sensi della L. 68/1999, ove applicabile;
- il possesso della regolarità contributiva, attestata da DURC regolare, sia in fase di presentazione della domanda sia per l'intera durata dell'accREDITAMENTO;
- l'applicazione integrale dei contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) di settore e degli eventuali contratti integrativi territoriali;
- il rispetto della normativa in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D.lgs. 81/2008.

Trasparenza e prevenzione della corruzione

Il soggetto richiedente si impegna al rispetto:

- delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza di cui alla L. 190/2012 e al D.lgs. 33/2013;
- del Codice di comportamento dell'Ente;
- del Patto di integrità adottato dal Comune Capoambito del PLUS di Alghero.

Requisiti organizzativi e territoriali

Il soggetto richiedente deve:

- disporre di una sede operativa nel territorio della Regione Sardegna ovvero impegnarsi formalmente ad attivarla entro 30 giorni dall'adozione del provvedimento di accREDITAMENTO;
- essere in possesso dei requisiti generali di cui all'articolo 6 del presente Disciplinare e dei requisiti specifici previsti dai Disciplinari Tecnici relativi ai singoli servizi.

Il mancato possesso anche di uno solo dei requisiti sopra elencati comporta l'esclusione dalla procedura di accREDITAMENTO.

In caso di partecipazione in forma associata (raggruppamenti temporanei di imprese, consorzi o reti d'impresa):

- i requisiti di ordine generale devono essere posseduti da ciascun soggetto componente che esegue le prestazioni;
- i requisiti economico-finanziari e tecnico-professionali possono essere posseduti in forma cumulativa, fermo restando che la mandataria deve possedere almeno il 50% dei requisiti richiesti;
- non sono ammesse modifiche alla composizione del raggruppamento successivamente alla presentazione della domanda.

Il possesso dei requisiti dichiarati è oggetto di verifica d'ufficio anche successivamente all'accREDITAMENTO.

6.2 Requisiti di idoneità giuridica e coerenza con l'oggetto

Il soggetto richiedente deve dimostrare il possesso dell'idoneità giuridica e professionale in relazione alla tipologia di servizio per la quale è richiesto l'accREDITAMENTO, nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia di servizi sociali.

Il possesso di partita IVA attiva e della regolarità contributiva (DURC) è requisito obbligatorio per tutti i soggetti richiedenti, in quanto l'accREDITAMENTO riguarda l'erogazione di servizi sociali a carattere professionale e remunerato.

1. Cooperative Sociali e Consorzi di Cooperative Sociali

Le cooperative sociali e i consorzi di cooperative sociali devono essere in possesso di:

- iscrizione all'Albo Nazionale delle Società Cooperative;
- iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali della Regione Autonoma della Sardegna, ai sensi della L.R. 22 aprile 1997, n. 16, come aggiornata dalle determinazioni regionali vigenti (aggiornamento annuale tramite autocertificazione sul sistema SIL);
- oggetto sociale coerente con le attività e i servizi per i quali è richiesto l'accREDITAMENTO;
- partita IVA attiva;
- regolarità contributiva attestata da DURC in corso di validità.

2. Associazioni di Promozione Sociale (APS) e Organizzazioni di Volontariato (ODV)

Le APS e le ODV devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), ai sensi del D.lgs. 117/2017 e del DM 106/2020, come modificato dal DM 13 gennaio 2026;
- statuto e atto costitutivo coerenti con le attività oggetto di accREDITAMENTO;
- partita IVA attiva, in quanto l'erogazione dei servizi avviene a titolo oneroso;
- regolarità contributiva attestata da DURC in corso di validità.

3. Altri Enti del Terzo Settore, Fondazioni ed Enti Religiosi Civilmente Riconosciuti

Gli altri enti del Terzo Settore, le fondazioni e gli enti religiosi civilmente riconosciuti devono essere in possesso di:

- atto costitutivo e statuto dai quali risulti la coerenza tra le finalità istituzionali e i servizi per i quali è richiesto l'accREDITAMENTO;
- iscrizione al RUNTS, ove necessaria per l'acquisizione o il mantenimento della qualifica di ETS;
- partita IVA attiva;
- regolarità contributiva attestata da DURC in corso di validità.

4. Imprese e Società Commerciali

Le imprese individuali e le società di persone o di capitali devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- iscrizione al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio (CCIAA/REA) per attività coerenti con il servizio per il quale è richiesto l'accREDITAMENTO;
- partita IVA attiva;
- regolarità contributiva attestata da DURC in corso di validità.

In caso di partecipazione in forma associata (RTI, consorzi, reti d'impresa), i requisiti di idoneità giuridica e professionale devono essere posseduti da ciascun soggetto esecutore delle prestazioni.

La verifica del possesso dei requisiti è effettuata d'ufficio dall'Amministrazione.

La mancanza o la perdita di uno o più requisiti comporta l'esclusione dalla procedura o la revoca dell'accREDITAMENTO, ferme restando le responsabilità previste dalla normativa vigente.

6.3 Requisiti di idoneità tecnica e professionale

ESPERIENZA NEL SETTORE

Il richiedente deve dimostrare di aver maturato una esperienza documentata nel settore, acquisita nel periodo 2023–2025, nello svolgimento di servizi uguali o analoghi a quelli per i quali si richiede l'accreditamento, erogati a favore di enti pubblici e/o privati.

In particolare, è richiesto di aver svolto continuativamente, per almeno 24 mesi nel triennio di riferimento, attività riconducibili all'area di intervento del servizio oggetto dell'Avviso, con riferimento a prestazioni comparabili per tipologia, finalità e modalità organizzative.

L'esperienza deve essere comprovata mediante idonea documentazione attestante i servizi svolti, i periodi di esecuzione e i soggetti committenti.

Personale qualificato

Il richiedente deve disporre di personale dipendente con qualifiche conformi alla normativa vigente e alle previsioni dei Disciplinari Tecnici. In particolare:

- SAD: OSS / ADEST / OSA con contratto di lavoro subordinato;
- SET: Educatori Professionali con contratto a tempo determinato o indeterminato;
- SASS: Educatori Professionali con contratto di lavoro subordinato;
- PASTI: Personale di cucina con attestato HACCP e contratto di lavoro.

Requisiti trasversali:

- Titoli di studio e abilitazioni previsti dalla normativa di settore;
- Formazione continua;
- Adozione di strategie per la riduzione del turnover e la continuità relazionale

Tutti i requisiti specifici sono riportati nei Disciplinari Tecnici.

Tutto il personale impiegato nell'erogazione dei servizi deve essere preventivamente autorizzato dal PLUS. A tal fine, il soggetto gestore è tenuto a trasmettere al Comune Capoambito, entro e non oltre 5 giorni dall'assegnazione dell'incarico, il curriculum vitae in formato europeo dell'operatore individuato, mediante invio via PEC all'indirizzo protocollo.bonorva@pec.comunas.it.

L'operatore potrà essere considerato operativo esclusivamente a seguito della verifica dei requisiti e del successivo inserimento nella piattaforma informatica del PLUS, nella sezione dedicata. Eventuali variazioni, integrazioni o sostituzioni del personale devono seguire la medesima procedura di autorizzazione preventiva. *L'impiego di personale non autorizzato comporta l'applicazione delle penalità previste, fino a un massimo di 15 punti di demerito e la sospensione del servizio, ai sensi dell'art. 12 e 21 del presente disciplinare.*

Coordinamento e organizzazione

Il soggetto richiedente deve garantire un assetto organizzativo adeguato all'erogazione dei servizi, assicurando una struttura interna in grado di rispondere in modo efficace, continuativo e coordinato alle esigenze dell'utenza e degli Uffici di Piano del PLUS.

A tal fine, è richiesta l'individuazione di un *Referente/Coordinatore di servizio*, incaricato di assicurare la presenza continuativa e la reperibilità necessarie al corretto svolgimento delle attività.

Il Referente/Coordinatore deve essere in possesso di un titolo di studio coerente con l'area dei servizi alla persona (almeno laurea triennale o titolo equipollente) e di una esperienza professionale documentata non inferiore a 2 anni in attività di coordinamento o gestione di servizi analoghi a quelli per i quali è richiesto l'accreditamento.

Il Coordinatore svolge funzioni di supervisione tecnica degli operatori, cura il raccordo operativo con gli Uffici di Piano e garantisce la coerenza complessiva delle prestazioni erogate, assicurando il rispetto degli standard organizzativi e qualitativi previsti.

L'organizzazione aziendale deve inoltre disporre di dotazioni tecniche e strumentali adeguate, idonee a garantire un'erogazione puntuale, sicura e conforme agli standard richiesti.

Le specifiche organizzative previste per ciascun servizio, comprese eventuali dotazioni minime, modalità operative e requisiti aggiuntivi, sono dettagliate nei rispettivi Disciplinari Tecnici.

Coperture assicurative

Il soggetto richiedente deve essere in possesso, oppure assumere l'impegno a stipulare entro la firma del Patto di Accreditamento, le coperture assicurative necessarie a garantire la tutela dei beneficiari, degli operatori e dell'ente erogatore. In particolare, è richiesto che l'organizzazione disponga di una polizza di Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) e di una polizza di Responsabilità Civile verso Operatori o dipendenti (RCO). Qualora il servizio preveda l'utilizzo di mezzi propri per attività di accompagnamento o altre prestazioni analoghe, è inoltre necessaria una copertura RCA specificamente adeguata a tali attività.

I massimali minimi, le condizioni di validità e le ulteriori specifiche tecniche relative alle coperture assicurative obbligatorie sono dettagliatamente illustrati nei Disciplinari Tecnici dei singoli servizi, ai quali si rinvia integralmente.

Piano formativo

Il richiedente è tenuto a presentare un piano di formazione e aggiornamento valido per l'intera durata dell'accreditamento, finalizzato a garantire il costante sviluppo delle competenze del personale impiegato nei servizi. Il piano deve definire in modo chiaro gli obiettivi formativi, i contenuti coerenti con le attività erogate, gli operatori coinvolti e un calendario indicativo delle attività, nonché l'ente formativo incaricato e le modalità di erogazione, assicurando adeguati livelli qualitativi e continuità del percorso di aggiornamento professionale, in coerenza con quanto previsto dall'art. 24 del presente Disciplinare, cui si rinvia.

6.4 Requisiti di capacità economico-finanziaria

Fatturato complessivo

L'operatore economico deve aver realizzato, nel triennio 2023-2024-2025, un fatturato complessivo non inferiore a € 200.000,00, relativo a servizi socio-assistenziali, socio-educativi o socio-sanitari svolti per enti pubblici e/o privati.

Per il solo "Servizio di consegna pasti a domicilio", in considerazione della minore complessità organizzativa ed economica del servizio, il requisito di fatturato complessivo è rideterminato in misura non inferiore a € 50.000,00 riferiti al medesimo periodo.

Per RTI o Consorzi: il requisito può essere dimostrato sommando i fatturati dei singoli componenti indicati come esecutori del servizio.

Fatturato specifico

L'operatore economico deve aver realizzato, nel triennio 2023-2024-2025, un fatturato specifico non inferiore a € 100.000,00, riferito ai servizi per i quali si richiede l'accreditamento, svolti per conto di enti pubblici e/o privati. Per il solo "Servizio di consegna pasti a domicilio" il fatturato specifico non deve essere inferiore a € 50.000,00.

Per RTI o Consorzi: ciascun componente deve possedere almeno € 20.000,00 di fatturato specifico nel medesimo periodo.

Le soglie di fatturato sono indicative e soggette a verifica di congruità rispetto alla dimensione dei servizi oggetto dell'accreditamento. I Disciplinari Tecnici possono specificare soglie differenziate per ciascun servizio.

6.5 Requisiti di qualità

Il richiedente è tenuto a predisporre e presentare una Carta dei Servizi che costituisca un documento pubblico di trasparenza e impegno verso i cittadini. La Carta deve descrivere in modo

chiaro l'offerta complessiva e le prestazioni garantite, includendo eventuali elementi migliorativi o accessori rispetto a quanto previsto nei Disciplinari Tecnici dei singoli servizi. Deve inoltre illustrare la metodologia operativa adottata, il modello organizzativo di gestione, le figure professionali impiegate con le relative qualificazioni e le tariffe applicate, che non possono superare quelle stabilite dall'Avviso. La Carta deve anche definire le modalità di accesso al servizio, i tempi di risposta, gli standard e gli indicatori di qualità verificabili, nonché gli strumenti di monitoraggio e autovalutazione utilizzati dall'organizzazione. È inoltre necessario che il documento disciplini le procedure di gestione dei reclami e le modalità di segnalazione, integrando un codice etico che espliciti gli impegni assunti nei confronti dei beneficiari.

Il richiedente deve altresì dotarsi di un *sistema di gestione dei reclami* che garantisca procedure chiare, trasparenti e facilmente accessibili agli beneficiari. Tale sistema deve specificare le modalità attraverso cui è possibile presentare un reclamo, assicurare tempi di risposta certi — comunque non superiori a dieci giorni — e prevedere gli obblighi di comunicazione nei confronti dell'Ufficio Locale del PLUS.

Tutti gli aspetti di dettaglio relativi ai contenuti minimi della Carta dei Servizi, agli standard qualitativi richiesti e alle procedure di gestione dei reclami sono illustrati nei rispettivi Disciplinari Tecnici dei singoli servizi, ai quali si rinvia integralmente.

6.6 Altre dichiarazioni

Con la presentazione della domanda di accreditamento, il richiedente dichiara quanto segue:

- di conoscere integralmente le norme e le condizioni che regolano l'affidamento dei servizi in regime di accreditamento, i CCNL applicati, le condizioni territoriali e ogni altra circostanza utile alla corretta ed efficace erogazione delle prestazioni;
- di accettare senza riserva il contenuto del presente Avviso, dei Disciplinari Tecnici e del Disciplinare Generale (Allegato A);
- di adeguare l'esecuzione dei servizi alle guide operative e alle disposizioni che saranno emanate dal PLUS per tutta la durata dell'accREDITamento;
- di accettare gli obblighi relativi alla tracciabilità dei pagamenti e ai controlli previsti dalla normativa vigente, inclusi L. 136/2010 (art. 3) e D.lgs. 159/2011 (antimafia);
- di utilizzare il software gestionale messo a disposizione dal PLUS per la registrazione, la gestione e la rendicontazione delle prestazioni erogate, nonché di adeguare i propri eventuali sistemi informatici interni al fine di garantirne la piena interoperabilità e comunicazione con il software adottato dal PLUS;
- di mantenere invariata, nel caso di RTI o Consorzi, la composizione del raggruppamento o del consorzio successivamente alla presentazione della domanda, nel rispetto delle disposizioni previste dall'Avviso.

Per tutti gli aspetti di dettaglio relativi ai requisiti tecnici, organizzativi, assicurativi, formativi e qualitativi, si rinvia integralmente ai Disciplinari Tecnici dei singoli servizi, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Avviso.

7. Modalità di presentazione della domanda

Le domande di accreditamento devono essere presentate, a pena di esclusione, entro le ore 12:00 del 24.06.2026 esclusivamente tramite PEC all'indirizzo protocollo.bonorva@pec.comunas.it.

Gli operatori che intendono accreditarsi per più servizi devono presentare domande distinte, ciascuna completa della documentazione prevista. Esempio: un operatore che intende accreditarsi per SAD e SET Minori deve inviare due PEC separate con due domande complete e distinte.

La domanda di accreditamento deve essere inviata esclusivamente via PEC; la PEC deve riportare nell'oggetto:

→ "[Accreditamento PLUS Alghero] Domanda per Servizio [nome del servizio per cui ci si vuole accreditare]"

La domanda deve essere redatta utilizzando il Modello Unico e corredata dalla documentazione obbligatoria prevista dall'Avviso.

Tutta la documentazione deve essere sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante o da procuratore munito di idonea procura. I documenti devono essere trasmessi in formato PDF/A o PDF leggibile, con dimensione complessiva non superiore a 30 MB per ciascun invio PEC.

Il rischio di mancato, tardivo o inesatto recapito della domanda resta a carico del mittente. Non saranno ammesse domande pervenute oltre il termine stabilito, anche se inviate entro lo stesso. Non saranno ammesse domande pervenute oltre il termine stabilito, anche se inviate.

7.1 Documentazione da presentare

La domanda deve essere compilata utilizzando il Modello Unico di Domanda (Allegato C) e deve contenere, a pena di esclusione:

Documenti obbligatori per tutti:

1. **Allegato C - Domanda di Accreditamento**, compilata e sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, contenente:
 - Dati anagrafici e giuridici dell'operatore
 - Dichiarazioni sostitutive relative ai requisiti di cui all'Art. 6
 - Servizio/i per cui si richiede l'accredimento
2. **Allegato F - Relazione Tecnica Aziendale** (massimo 5 pagine) contenente:
 - Descrizione dell'organizzazione aziendale e delle modalità gestionali
 - Descrizione delle modalità di contatto e informazione (canali disponibili, orari di reperibilità, referenti)
 - Elenco del personale impiegato con relative qualifiche
 - Descrizione delle eventuali prestazioni migliorative o aggiuntive
 - Piano formativo del personale
3. **Carta dei Servizi** dell'operatore economico, conforme ai requisiti richiesti
4. **Curricula professionale** del coordinatore di servizio (formato europeo)
5. **Curricula professionali** degli operatori previsti (formato europeo)
6. **Informativa e consenso al trattamento dei dati personali** (Allegato GDPR)
7. **Copia del documento di identità in corso di validità** del legale rappresentante
8. **Allegato E: Patto di Integrità**

8. Effetti dell'accredimento

I soggetti iscritti all'Albo devono sottoscrivere il Patto di Accreditamento (Allegato B) con il Comune di Bonorva. La stipula del Patto non garantisce l'attivazione dei servizi: essa avviene solo a seguito della scelta del beneficiario/a, come previsto dai disciplinari.

9. Durata e aggiornamento dell'albo

L'Albo ha durata di 36 mesi dalla data di pubblicazione. È possibile presentare nuove domande di accreditamento:

- prima finestra entro il 30 giugno di ciascun anno;
- seconda finestra entro il 15 dicembre di ciascun anno.

Restano ferme eventuali direttive regionali sopravvenute. L'accredimento può essere prorogato.

PARTE III - SISTEMA DI ACCREDITAMENTO

La presente sezione espone il sistema di accreditamento delineato per l'erogazione dei servizi sociali e educativi, specificando criteri, procedure e requisiti indispensabili per la partecipazione. Si tratta di un elemento centrale volto a garantire qualità, trasparenza e regolarità nell'affidamento dei servizi.

10. Scelta del fornitore da parte del beneficiario/a

I beneficiari hanno diritto di scegliere liberamente il Fornitore accreditato tra quelli iscritti all'Albo e titolari di Patto di Accreditamento in corso di validità.

Per favorire una scelta consapevole, l'Ufficio Locale o Sovracomunale mette a disposizione del beneficiario/a o del suo familiare:

- l'elenco aggiornato dei Fornitori accreditati;
- la Carta dei Servizi di ciascun fornitore;
- la Graduatoria di Merito prevista dal presente Disciplinare.

Qualora il beneficiario/a o il suo familiare rinuncino alla scelta diretta, o non siano nelle condizioni di effettuarla, l'Ufficio Locale provvede a individuare il fornitore più idoneo sulla base dell'indicazione della Commissione Etica.

L'eccezione al principio di libera scelta può essere disposta solo in situazioni motivate, quali l'attivazione d'urgenza del servizio su disposizione dell'autorità giudiziaria o nei casi in cui siano a rischio la salute o la tutela del beneficiario/a/a.

Per garantire trasparenza e accessibilità, il PLUS Alghero rende disponibile sul proprio sito istituzionale una sezione dedicata al sistema di accreditamento, nella quale sono pubblicate per ciascun fornitore:

- una scheda informativa sintetica dei servizi offerti;
- la Carta dei Servizi;
- eventuali protocolli operativi, progetti di rete e prestazioni migliorative.

Prima dell'avvio del servizio, il fornitore prescelto consegna al beneficiario/a o al suo familiare una copia dei Protocolli operativi relativi alle prestazioni previste, per consentire una verifica consapevole della qualità e della corretta esecuzione del servizio.

11. Commissione etica

Qualora il beneficiario/a o il suo familiare non possano o non desiderino scegliere autonomamente il Fornitore accreditato, il Comune Capoambito provvede a supportarli nella scelta attraverso una Commissione Etica composta da:

- il Responsabile del settore socio-assistenziale del Comune Capoambito;
- il Responsabile del Servizio Sociale dell'Ufficio Locale competente, o un suo delegato.

Il Responsabile del settore socio-assistenziale e PLUS del Comune Capoambito nomina un segretario verbalizzante.

La Commissione si riunisce periodicamente, o su richiesta del Responsabile del settore socio-assistenziale e PLUS, per esaminare i casi in sospeso.

Nell'individuazione del Fornitore, la Commissione tiene conto in via prioritaria della posizione del soggetto nella Graduatoria di Merito, art. 12 del presente Disciplinare.

12. Graduatoria di merito e commissione di merito

Tutti i Fornitori accreditati sono inseriti, oltre che nell'Albo Distrettuale, anche in una Graduatoria di Merito. A ciascun fornitore viene attribuito un punteggio iniziale di 30 punti sulla base delle penalità previste dall'art 21 del presente disciplinare.

Il punteggio può subire variazioni sulla base di:

- a) inadempienze (ritardi, mancata rendicontazione, assenze ingiustificate ai tavoli tecnici, ecc.);
- b) esiti dei monitoraggi qualitativi;
- c) reclami fondati da parte dei beneficiari o degli uffici.

L'aggiornamento della graduatoria è curato da una Commissione di Merito, nominata dal Comune Capoambito, che si riunisce periodicamente e ogni qualvolta ne ravvisi la necessità, sulla base delle segnalazioni pervenute dagli Uffici Locali, dai Case Manager, dai Fornitori o dagli stessi beneficiari. La Commissione attribuisce le penalità, economiche o di demerito, applicando criteri e parametri definiti in modo uniforme e trasparente, validi per tutte le tipologie di inadempienza.

Al raggiungimento di 30 punti di penalità, il Fornitore può essere sospeso o cancellato dall'Albo, previa valutazione complessiva da parte del Comune Capoambito, che tiene conto della natura, gravità e frequenza delle inadempienze.

Le penalità sono deliberate dalla Commissione di Merito e comunicate formalmente.

13. Piano individuale di intervento (PII) e buono sociale

13.1 Emissione Buoni Sociali e competenze

I buoni sociali o voucher sono emessi dal soggetto competente in base alla gestione del fondo specifico:

- a) *Uffici Locali (Servizi Sociali comunali)* emettono e gestiscono i buoni per fondi gestiti in forma associata e per le quote di loro competenza, curando valutazione, PII, monitoraggio accessi e certificazioni;
- b) *Uffici Sovracomunali (Ufficio di Piano, Centri Servizi Territoriali)* emettono e gestiscono i buoni per fondi gestiti a regia unitaria e centralizzata dal Comune Capoambito, con medesime responsabilità operative.

Tutti i flussi transitano nel software gestionale unico del PLUS per uniformità, verifica e liquidazione da parte del Comune Capoambito.

13.2 Valutazione e programmazione dell'intervento

L'attivazione di qualsiasi servizio o misura a favore del beneficiario/a avviene a seguito della valutazione del bisogno effettuata dal "case manager", in collaborazione con il beneficiario/a e/o con il familiare di riferimento ed eventualmente con il caregiver.

Durante tale fase, vengono raccolti i dati anagrafici, sociali e ambientali, nonché le informazioni utili alla definizione del progetto personalizzato.

Sulla base della valutazione effettuata, il case manager elabora il Piano Individuale di Intervento (PII), che rappresenta lo strumento di programmazione, gestione e monitoraggio dell'intervento personalizzato, finalizzato a rispondere in modo coerente ai bisogni rilevati.

13.3 Redazione del PII ed emissione del buono sociale

Il Piano Individuale di Intervento (PII) viene redatto all'interno della sezione dedicata del software gestionale del PLUS, nella funzione "Emissione Buono".

All'interno del gestionale vengono registrati e validati tutti gli elementi anagrafici e progettuali dell'intervento.

Il Buono Sociale (o Voucher) costituisce lo strumento attuativo del PII e rappresenta il titolo attraverso il quale il Comune si impegna a sostenere, in tutto o in parte, l'onere economico dell'intervento previsto.

Il Buono, parte integrante del PII, formalizza l'autorizzazione, la durata e le condizioni di erogazione del servizio.

Ciascun Buono Sociale si compone di due sezioni:

- una parte anagrafica, contenente i dati identificativi del beneficiario/a, del familiare di riferimento e del fornitore accreditato;
- una parte progettuale, che riporta le informazioni del PII e i parametri operativi del servizio.

In particolare, il Buono Sociale riporta almeno:

- Numero identificativo e data di emissione;
- Periodo di validità e durata complessiva;
- Nominativo del beneficiario/a e, se presente, del familiare di riferimento;
- Comune o sede territoriale competente;
- Fornitore accreditato prescelto dal beneficiario/a;
- Tipologia e modalità di attivazione del servizio (ordinaria, urgente, provvisoria, straordinaria);
- Costo totale dell'intervento e, se previsto, quota di compartecipazione del beneficiario/a;
- Obiettivi dell'intervento e tipologia delle prestazioni autorizzate;
- Monte ore complessivo o numero di accessi previsti;
- Giorni e orari di erogazione;
- Frequenza e durata (giornaliera, settimanale, mensile);
- Numero e profilo professionale degli operatori coinvolti;
- Validazione del Responsabile del Servizio Sociale del Comune competente.

13.4 Approvazione, attivazione e aggiornamento

Il PII e il relativo Buono Sociale devono essere sottoscritti dal case manager, dal beneficiario/a (o familiare/caregiver) e dal fornitore accreditato incaricato dell'erogazione. Essi costituiscono congiuntamente il titolo autorizzativo per l'attivazione del servizio.

Il nome dell'operatore incaricato deve essere comunicato tempestivamente al case manager. Qualsiasi variazione di operatore deve essere preventivamente concordata con il case manager, che valuta la coerenza della sostituzione con la continuità assistenziale e la qualità del servizio.

Il Piano può essere aggiornato in qualsiasi momento in caso di variazione dei bisogni, delle condizioni familiari o sanitarie e, in ogni caso, è soggetto a verifica periodica almeno semestrale, o secondo la tempistica prevista dai disciplinari specifici dei singoli servizi.

Tutte le variazioni e gli aggiornamenti al piano devono essere concordati con il case manager.

Per l'aggiornamento devono essere utilizzati i modelli e le schede operative allegati ai rispettivi disciplinari di servizio o consegnati successivamente dall'ente Comune Capoambito, da compilare e caricare nel software gestionale del PLUS.

La mancata sottoscrizione del Piano e del Buono da parte del beneficiario/a o del familiare comporta la non attivazione del servizio, salvo situazioni eccezionali motivate e documentate dal case manager.

13.5 Durata, modifica, sospensione e cessazione del buono sociale

Il Buono Sociale è strettamente collegato al Piano Individuale di Intervento (PII) e ne segue la durata. Le azioni previste hanno carattere progettuale e devono essere realizzate entro i tempi stabiliti nel PII, oggetto di verifica periodica.

Alla scadenza, se permangono le condizioni che ne hanno motivato l'emissione, il Buono può essere rinnovato secondo le procedure previste.

Ogni variazione delle condizioni personali o familiari del beneficiario/a che comporti una modifica degli interventi autorizzati richiede l'emissione di un nuovo Buono Sociale, che sostituisce il precedente.

Il beneficiario/a può chiedere la modifica del Fornitore accreditato in caso di comprovati motivi di insoddisfazione, presentando richiesta scritta all'Ufficio Locale con almeno 7 giorni lavorativi di preavviso.

La modifica può essere richiesta fino a due volte nel periodo di validità del Buono. In caso di richieste reiterate, l'Ufficio Locale valuta la situazione e può disporre l'interruzione del servizio.

Nei Buoni plurimensili, la scelta del Fornitore resta vincolata per almeno tre mesi. Fanno eccezione le situazioni di particolare gravità che compromettono il rapporto fiduciario tra beneficiario/a e fornitore, valutate dal case manager.

Il beneficiario/a può inoltre rinunciare anticipatamente al Buono, con preavviso scritto di almeno 7 giorni lavorativi all'Ufficio Locale e al Fornitore. La rinuncia comporta la cessazione del PII e, salvo eccezioni valutate dall'Ufficio Locale, l'impossibilità di richiedere un nuovo Buono nello stesso anno.

In caso di sospensione temporanea del servizio (ricovero ospedaliero, assenza prolungata o altre necessità personali), il beneficiario/a o il familiare deve informare tempestivamente l'Ufficio Locale e il Fornitore. Durante il periodo di sospensione non è dovuto alcun corrispettivo al Fornitore.

L'Ufficio Locale può, in situazioni particolari (es. condizioni di solitudine o patologie specifiche), autorizzare interventi minimi di supporto durante la sospensione, coerenti con il bisogno rilevato.

Il Fornitore è tenuto a comunicare immediatamente all'Ufficio Locale eventuali assenze o impossibilità di erogazione del servizio riscontrate al domicilio del beneficiario/a.

Infine, il beneficiario/a può richiedere al Fornitore prestazioni aggiuntive o accessorie rispetto a quelle previste dal Buono; tali prestazioni restano interamente a carico del beneficiario/a.

14. Tariffe e compartecipazione alla spesa

Le tariffe di seguito riportate sono deliberate dal Consiglio Intercomunale, ovvero dalla Conferenza dei Servizi competente, e sono suscettibili di aggiornamento.

Le presenti tariffe sono quelle vigenti, aggiornate all'anno 2026. Le tariffe orarie saranno aggiornate periodicamente in caso di rinnovo dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) delle cooperative sociali e delle conseguenti variazioni delle tabelle del costo del lavoro.

14.1 Servizio Educativo Territoriale (SET) per minori e adulti

La tariffa oraria per il Servizio Educativo Territoriale (SET) Minori/Adulti è pari a 25,51 € / ora per la figura di Educatore Professionale o figure equipollenti, riferita alle prestazioni obbligatorie previste dal servizio.

Caratteristiche della tariffa

- *Copertura dei costi:* la tariffa è onnicomprensiva e include tutti i costi relativi al personale, agli spostamenti, all'IVA e a ogni altro onere connesso all'erogazione del servizio;
- *Attività di back-office:* ammesse entro un limite massimo del 10% del monte ore del voucher, comprensive di programmazione del PEI, redazione di report e attività di équipe, coordinamento;
- *Modalità di erogazione:* il servizio è attivato tramite PEI personalizzato e voucher, con interventi individuali o di gruppo, nel rapporto massimo 1:3;
- *Compartecipazione dell'utente:* attualmente non prevista per questo servizio;
- *Gestione delle assenze e corrispettivi:* il riconoscimento economico in caso di assenze dell'utente, comunicate o non comunicate, nonché in caso di assenze prolungate, avviene secondo le modalità e i limiti definiti nel Disciplinare Tecnico specifico del servizio.

Tabella riepilogativa

Servizio	Figura professionale	Tariffa (€/ora)
SET Minori/Adulti	Educatore Professionale o figure equipollenti	25,51 €

14.2 Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica (SASS)

La tariffa oraria per il Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica (SASS) è pari a 25,51 € / ora per la figura Educatore Professionale o figure equipollenti, riferita alle prestazioni obbligatorie previste dal servizio.

Caratteristiche della tariffa

- *Copertura dei costi*: la tariffa è onnicomprensiva e include tutti i costi relativi al personale, agli spostamenti, all'IVA e a ogni altro onere connesso all'erogazione del servizio;
- *Attività di back-office*: ammesse entro un limite massimo del 10% del monte ore del voucher, comprendenti attività di programmazione del PEI, redazione di report, attività di équipe e di coordinamento;
- *Modalità di erogazione*: il servizio è attivato tramite PEI personalizzato e voucher, con interventi individuali o di gruppo, nel rapporto massimo 1:3;
- *Compartecipazione dell'utente*: attualmente non prevista per questo servizio;
- *Gestione delle assenze e corrispettivi*: il riconoscimento economico in caso di assenze dell'utente, comunicate o non comunicate, nonché in caso di assenze prolungate, avviene secondo le modalità e i limiti stabiliti nel Disciplinare Tecnico specifico del servizio SASS

Tabella riepilogativa

Servizio	Figura professionale	Tariffa (€/ora)
SASS	Educatore Professionale o figure equipollenti	25,51 €

14.3 Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)

Le tariffe orarie per il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) sono pari a 19,86 € / ora per la figura di Assistente domiciliare o Operatore generico di supporto e 23,44 € / ora per Operatore Socio-Sanitario (OSS), riferite alle prestazioni obbligatorie previste dal servizio. Le prestazioni erogate nei giorni festivi prevedono un incremento pari al 30% del costo orario netto; pertanto, per le ore di servizio prestate in giorni festivi, verrà riconosciuta la maggiorazione prevista dal C.C.N.L. sul costo orario base.

Caratteristiche della tariffa

- *Copertura dei costi*: la tariffa è onnicomprensiva e include tutti i costi relativi al personale, agli spostamenti, all'IVA e a ogni altro onere connesso all'erogazione del servizio;
- *Attività di back-office*: non sono previste tali attività per questo servizio;
- *Modalità di erogazione*: il servizio è attivato mediante PII personalizzato e voucher (Buono sociale) ed è erogato prevalentemente attraverso interventi individuali. Il Disciplinare Tecnico del SAD non prevede modalità di intervento di gruppo, in quanto il servizio è specificamente orientato all'assistenza domiciliare personalizzata in base ai bisogni dell'utente.;
- *Compartecipazione dell'utente*: prevista in base al valore ISEE del nucleo familiare, determinata dai Comuni secondo criteri uniformi definiti a livello di PLUS. Sono previste esenzioni totali o parziali per le fasce ISEE più basse e nei casi di urgenza, tutela o protezione sociale.;
- *Gestione delle assenze e corrispettivi*: il riconoscimento economico in caso di assenze dell'utente (comunicate tempestivamente), nonché in caso di assenze prolungate (es. ricoveri), avviene secondo le modalità e i limiti stabiliti nel Disciplinare Tecnico SAD, con sospensione del corrispettivo per periodi non fruiti e verifica da Ufficio Locale.

Tabella riepilogativa

Servizio	Figura professionale	Tariffa (€/ora)
SAD	Assistente domiciliare o Operatore generico di supporto	19,86 €

	Operatore Socio-Sanitario (OSS)	23,44 €
--	---------------------------------	---------

14.4 Servizio di consegna pasti a domicilio

La tariffa del servizio pasti a domicilio è onnicomprensiva ed è fissata in € 9,00 per ciascun pasto completo consegnato, comprensiva di IVA (se dovuta) e di tutti i costi connessi alla gestione del servizio.

La tariffa include, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- l'approvvigionamento delle materie prime;
- la preparazione del pasto;
- il confezionamento secondo le normative vigenti;
- il trasporto e la consegna a domicilio;
- i costi di gestione amministrativa e documentale;
- i costi del personale impiegato.

Tabella riepilogativa

Servizio	Figura professionale	Tariffa (€/ora)
Servizio di consegna pasti a domicilio	Tariffa onnicomprensiva	9,00 €

14.5 Servizio di Borse Lavoro e tirocini di inclusione sociale

Per ciascun tirocinio avviato è riconosciuta una quota massima pari a 700,00 €.

La tariffa è composta da:

- una quota fissa di attivazione pari a 310,00 €;
- una quota di tutoraggio pari a 65,00 € per ciascun mese di effettiva durata del tirocinio, fino a un massimo di 6 mesi.

La quota fissa di 310,00 € comprende le seguenti attività, i cui contenuti e modalità operative sono dettagliati nel disciplinare tecnico specifico:

- formazione obbligatoria sulla sicurezza;
- visita medica di idoneità alla mansione;
- copertura INAIL;
- dispositivi di protezione individuale (DPI);
- attivazione amministrativa del tirocinio;
- avvio del tutoraggio.

La quota di tutoraggio, pari a 65,00 € per ciascun mese, copre le attività di monitoraggio, accompagnamento e verifica previste per tutta la durata del tirocinio, fino al limite massimo di 6 mesi. La quota di attivazione è riconosciuta una sola volta per ciascun tirocinio.

In caso di interruzione anticipata, la quota di attivazione è riconosciuta limitatamente ai costi effettivamente sostenuti per le attività, purché documentabili.

La quota di tutoraggio è riconosciuta in proporzione ai mesi effettivamente svolti, calcolati per intero solo se il tirocinante ha garantito la presenza minima prevista ossia 70% delle ore pianificate.

La durata massima del tirocinio è fissata in 6 mesi. La quota di attivazione rimane fissa e non varia in funzione della durata; la quota di tutoraggio è calcolata esclusivamente sui mesi effettivamente svolti entro tale limite.

Tabella riepilogativa

Servizio	Figura professionale	Tariffa (€/ora)
	Quota fissa di attivazione	310,00 €

Servizio di Borse Lavoro e tirocini di inclusione sociale	Quota di tutoraggio mensile (fino a max 6 mensilità)	65,00 €
-----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	---------

14.6 Compartecipazione alla spesa

La compartecipazione del beneficiario/a alla spesa, ove prevista, è determinata dai Comuni sulla base della capacità economica del nucleo familiare, valutata tramite l'ISEE, secondo criteri uniformi applicati in tutto l'Ambito PLUS. Il Consiglio Intercomunale definisce annualmente le soglie, le modalità di calcolo e gli eventuali livelli di esenzione o riduzione per le fasce ISEE più basse.

Il beneficiario/a partecipa ai costi delle prestazioni in misura proporzionale alla propria situazione economica, secondo i parametri stabiliti e aggiornati dal Consiglio Intercomunale. I criteri e le modalità di compartecipazione sono applicati in modo omogeneo da tutti i Comuni dell'Ambito.

15. Codice identificativo di gara (CIG) e Codice Unico di Progetto (CUP)

Al fine di garantire la tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi della Legge n. 136/2010 e successive modifiche, a ciascun Fornitore accreditato è assegnato, da parte del Comune Capoambito, un Codice Identificativo di Gara (CIG) univoco per ogni servizio per il quale risulta accreditato.

Ove previsto dalla normativa vigente, è altresì associato il Codice Unico di Progetto (CUP).

Il CIG, e il CUP laddove richiesto, costituiscono il riferimento amministrativo e contabile per tutte le operazioni connesse all'erogazione del servizio, alla rendicontazione e alla liquidazione dei corrispettivi.

Il Fornitore è tenuto a:

- indicare il CIG e, ove previsto, il CUP in tutti gli atti, comunicazioni e documenti contabili, compresa la fattura elettronica;
- utilizzare conti correnti dedicati secondo le disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;
- segnalare tempestivamente eventuali variazioni o anomalie relative ai codici assegnati.

La mancata o errata indicazione del CIG e, ove previsto, del CUP nei documenti amministrativi o contabili comporta la sospensione della liquidazione.

Il Comune Capoambito cura l'aggiornamento dei codici assegnati, assicurando la tracciabilità e la trasparenza di tutte le operazioni finanziarie connesse ai servizi accreditati.

16. Software gestionale e flussi informativi

Il sistema di gestione e monitoraggio dei servizi accreditati è supportato da un software gestionale unico, messo a disposizione dal Comune Capoambito, che costituisce lo strumento ufficiale per la gestione operativa, amministrativa e contabile delle prestazioni.

Tutti i Fornitori accreditati sono tenuti a utilizzare il software gestionale per:

- la registrazione delle prestazioni rese agli beneficiari in coerenza con i Piani Individuali di Intervento (PII);
- la rendicontazione mensile delle attività e dei costi;
- la trasmissione della documentazione necessaria alla liquidazione dei corrispettivi (report, schede, fatture elettroniche, certificati, ecc.);
- la gestione e l'indicazione del Codice Identificativo di Gara (CIG) assegnato per ciascun servizio accreditato, che deve essere riportato obbligatoriamente in ogni operazione e documento contabile;

- la condivisione dei dati con gli Uffici Locali, gli Uffici Sovracomunali e il Comune Capoambito per le attività di verifica e monitoraggio.

L'inserimento tempestivo, completo e corretto dei dati nel software costituisce obbligo contrattuale per il Fornitore.

La mancata o irregolare compilazione dei flussi informativi, o l'omessa indicazione del CIG, può determinare ritardi nei pagamenti, penalità o, nei casi reiterati, la sospensione dall'Albo dei Fornitori accreditati.

Il Comune Capoambito assicura la formazione e l'assistenza tecnica ai Fornitori sull'uso del sistema e ne cura la manutenzione, l'aggiornamento e la sicurezza dei dati, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali (Reg. UE 2016/679 – GDPR) e delle disposizioni sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

17. Registrazione delle prestazioni rese

Il Fornitore accreditato è tenuto a registrare tutte le prestazioni effettuate direttamente nel software gestionale del PLUS, entro il giorno 10 del mese successivo al periodo di riferimento, in coerenza con quanto previsto nel Piano Individuale di Intervento (PII).

Per ogni beneficiario/a devono essere registrati accessi e prestazioni indicando:

- la data e la tipologia della prestazione erogata;
- l'orario di inizio e fine dell'intervento;
- il numero di accessi effettuati;
- eventuali prestazioni non rese e la relativa motivazione.

Il fornitore, inoltre, è tenuto ad allegare, ove richiesto, la documentazione di supporto (report mensile beneficiari, eventuali schede giornaliere).

L'Ufficio Locale e il Comune Capoambito possono in qualsiasi momento accedere al sistema per verificare i dati inseriti e validarne la correttezza ai fini della rendicontazione.

L'Ufficio Locale o Sovracomunale verifica e valida l'avvenuta erogazione delle prestazioni nel software gestionale.

A fronte della validazione delle prestazioni, il Fornitore entro il giorno 15 del mese successivo emette fattura elettronica e la allega nel software gestionale per consentire la successiva liquidazione. La mancata emissione della fattura entro il termine di cui sopra comporta l'applicazione delle penalità come previsto dall'art 21 del presente disciplinare.

18. Modalità di pagamento del buono sociale

Il pagamento del Buono Sociale avviene sulla base delle prestazioni effettivamente erogate e registrate nel software gestionale del PLUS, in coerenza con quanto previsto nel Piano Individuale di Intervento (PII) e nel relativo Codice Identificativo di Gara (CIG).

Il Comune Capoambito provvede alla liquidazione dei corrispettivi ai Fornitori accreditati solo previa verifica e validazione degli interventi da parte degli Uffici competenti, nonché della corretta indicazione del CIG in tutti i documenti contabili e amministrativi.

Il CIG, assegnato a ciascun fornitore per ogni servizio accreditato, deve essere riportato obbligatoriamente nella fattura elettronica e in ogni documento di rendicontazione. La mancata o errata indicazione del CIG comporta il rifiuto della fattura emessa nel sistema di interscambio con conseguente sospensione della liquidazione.

Il pagamento dei corrispettivi è subordinato alla regolarità contributiva (DURC) e al rispetto di tutte le disposizioni normative vigenti in materia di tracciabilità e correttezza amministrativa.

PARTE IV - OBBLIGHI E PENALITÀ

La presente sezione disciplina gli obblighi cui sono tenuti i fornitori accreditati e le relative penalità applicabili in caso di inadempienza, nel rispetto delle procedure e delle normative vigenti.

19. Obblighi del fornitore accreditato

Il Fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Buono Sociale e nel Piano Individuale di Intervento (PII) nel rispetto dei tempi, delle modalità e dei costi stabiliti, nonché delle condizioni indicate nel Disciplinare generale, nell'Avviso di accreditamento e nei relativi Disciplinari tecnici di ciascun servizio (comprese linee guida e allegati successivi emessi dal Comune Capoambito).

In caso di inadempienze, ritardi o prestazioni incomplete, il Comune Capoambito, anche su segnalazione dell'Ufficio Locale, può applicare le penalità previste all'articolo 13 del presente Disciplinare.

19.1 Impegni verso il beneficiario/a

Il Fornitore si impegna a:

- collaborare con l'assistente sociale o il case manager alla definizione e all'aggiornamento del PII;
- rispettare il diritto di scelta del beneficiario/a, accettando ed eseguendo ogni intervento assegnato;
- erogare le prestazioni previste nel PII con puntualità, continuità e qualità;
- garantire, se previste nella propria Carta dei Servizi, le prestazioni migliorative o aggiuntive senza oneri ulteriori per il Beneficiario/a o per il PLUS;
- comunicare tempestivamente al Beneficiario/a, al familiare di riferimento e all'Ufficio Locale eventuali variazioni rispetto agli orari concordati o disservizi;
- assicurare la continuità del servizio in caso di scioperi, garantendo i livelli essenziali e informando i beneficiari e l'Ufficio Locale almeno cinque giorni prima;
- comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo, garantendo la prosecuzione del servizio per almeno 15 giorni per consentire al Beneficiario/a di scegliere un nuovo Fornitore;
- mantenere per tutti i beneficiari, anche non titolari di Buono, standard di qualità e tariffe coerenti con quelle definite dal sistema di accreditamento.

19.2 Coordinamento e rapporti istituzionali

Il Fornitore deve individuare un Coordinatore di riferimento, con compiti di:

- organizzazione e supervisione degli operatori impiegati;
- raccordo operativo con gli Uffici Locali, gli uffici sovracomunali e il Comune Capoambito;
- aggiornamento periodico sui PII attivati e sulle criticità gestionali;
- partecipazione agli incontri di monitoraggio convocati dal PLUS;
- promozione di rapporti di collaborazione con Enti, Associazioni e Servizi territoriali in un'ottica di integrazione e rete.

19.3 Standard di qualità, sicurezza e lavoro

Il Fornitore deve garantire:

- la continuità assistenziale degli operatori impiegati, per favorire stabilità e relazione con il Beneficiario/a;
- la costituzione di équipe territoriali stabili;

- il rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008 e s.m.i.);
- l'applicazione delle leggi sul lavoro, dei Contratti Collettivi Nazionali e integrativi, nonché di tutte le norme previdenziali e assicurative vigenti;
- il rispetto dei minimi salariali, il versamento dei contributi e la stipula di adeguate coperture assicurative;
- il periodico aggiornamento formativo del personale;
- l'attivazione delle procedure di primo soccorso e la tutela della sicurezza dei beneficiari.

19.4 Comunicazione, carta dei servizi e reclami

Il Fornitore deve predisporre e rendere disponibile la propria Carta dei Servizi, consultabile anche presso gli Uffici Locali, per agevolare la scelta consapevole del Beneficiario/a.

Deve inoltre illustrare le procedure per la gestione dei reclami e dei disservizi, garantendo:

- risposta scritta entro 10 giorni dalla segnalazione;
- comunicazione immediata all'Ufficio Locale di ogni reclamo ricevuto o disservizio rilevante.

19.5 Gestione informatica e tracciabilità

Il Fornitore è tenuto a utilizzare il software gestionale del PLUS per la registrazione, la gestione e la rendicontazione di tutte le prestazioni, in conformità a quanto previsto dal presente Disciplinare.

A tal fine, il Fornitore deve:

- formare i propri operatori all'uso del sistema informatico;
- registrare in modo completo e puntuale ogni intervento;
- mantenere aggiornati i dati relativi ai servizi, agli beneficiari e al personale;
- garantire l'inserimento del Codice Identificativo di Gara (CIG) in ogni documento e flusso informativo collegato alle prestazioni erogate.

Il mancato rispetto di tali obblighi può comportare ritardi nella liquidazione, penalità o, nei casi più gravi, la sospensione dall'Albo dei Fornitori accreditati.

20. Cittadini non beneficiari di buono sociale

Possono avvalersi dei Fornitori accreditati anche i cittadini che intendano acquistare autonomamente, a proprie spese, interventi o servizi di assistenza e supporto alla persona.

Tali beneficiari si rivolgono direttamente ai Fornitori accreditati, i quali sono tenuti a garantire:

- gli stessi livelli di qualità e quantità delle prestazioni previsti per i servizi accreditati;
- l'applicazione di tariffe non superiori a quelle stabilite nell'Avviso di accreditamento e nelle proposte economiche presentate in fase di iscrizione all'Albo;
- la piena trasparenza contrattuale e informativa verso il Beneficiario/a.

Il Beneficiario/a non beneficiario/a di Buono Sociale stipula con il Fornitore un contratto di prestazione che deve indicare:

- gli operatori coinvolti e le rispettive funzioni;
- la durata complessiva del programma;
- le attività previste e la frequenza degli interventi;
- il preventivo di spesa mensile e le modalità di pagamento;
- l'obbligo per il Fornitore di comunicare tempestivamente al Beneficiario/a l'eventuale cancellazione dall'Albo.

Il rapporto instaurato tra Beneficiario/a e Fornitore è di natura privata, ma soggetto al rispetto degli standard qualitativi e deontologici propri del sistema di accreditamento del PLUS.

21. Inadempimenti e penalità

In caso di inadempimento, parziale adempimento o violazione degli obblighi previsti dal sistema di accreditamento, il Comune Capoambito, anche su segnalazione dell'Ufficio Locale, Sovracomunale o del Beneficiario/a, applica – per il tramite della Commissione di Merito – le penalità di seguito indicate.

Le penalità sono applicate nel rispetto dei principi di proporzionalità, adeguatezza e gradualità, tenendo conto della gravità dell'inadempimento, della sua eventuale reiterazione, della sua natura dolosa o colposa e dell'impatto sul servizio e sull'utenza.

Salvo i casi di particolare gravità, le penalità sono precedute da almeno un richiamo scritto, finalizzato alla regolarizzazione dell'inadempimento e alla prevenzione di ulteriori violazioni.

Le penalità possono essere di due tipologie:

- a) **Economiche**, riferite a inadempimenti di tipo gestionale o operativo;
- b) **Di demerito**, che incidono sul punteggio di accreditamento e sulla posizione del Fornitore nella Graduatoria di merito.

Le penalità sono determinate come segue¹:

Gravità	Tipologia di inadempimento	Penalità economica	Penalità di demerito	Misure aggiuntive / Provvedimenti
Lieve	- Mancata partecipazione a gruppi di lavoro con il Comune Capoambito o Ufficio sovracomunale l'Ufficio Locale	—	0,2 punti per ogni assenza immotivata	—
Lieve	- Reiterati errori di compilazione nel gestionale	—	Fino a 3 punti	Richiamo scritto da parte del Comune Capoambito
Medio	- Costante e continuo ritardo nel caricamento degli accessi sul gestionale - Mancata o errata indicazione del CIG su documenti contabili (prima occorrenza)	Sospensione pagamenti fino a regolarizzazione	Fino a 5 punti	Dopo 3 richiami formali: Sospensione temporanea dall'Albo (1–3 mesi) e blocco dei pagamenti
Medio	- Ritardo nell'attivazione di Buoni sociali per più di tre volte in un anno	—	Cumulo di penalità fino a 30 punti —	Sospensione temporanea dall'Albo (1–3 mesi) e blocco dei pagamenti
Grave	- Mancato intervento non giustificato - Modifiche non autorizzate al PII o al Buono sociale - Mancata comunicazione di interruzioni o variazioni del servizio - Inadempienze rispetto all'obbligo di formazione del personale	Da € 200,00 a € 1.000,00	Fino a 10 punti	Sospensione temporanea dall'Albo (1–3 mesi) e blocco dei pagamenti Dopo 3 richiami formali: Cancellazione dall'albo, Risoluzione del Patto di Accreditamento

¹ L'entità delle penalità economiche è determinata caso per caso in relazione alla gravità dell'inadempimento, al numero di utenti coinvolti, alla reiterazione della condotta e alle conseguenze prodotte sul servizio.

Gravità	Tipologia di inadempimento	Penalità economica	Penalità di demerito	Misure aggiuntive / Provvedimenti
Molto grave	- Interruzione del servizio senza preavviso - Impiego di personale non autorizzato, non qualificato o incompatibile	Da € 1.000,00 a € 5.000,00	Fino a 15 punti	Cancellazione dall'albo, Risoluzione del Patto di Accreditamento, segnalazione agli enti competenti
Molto grave	- Falsificazione di dati o documenti - Omissione sistematica del CIG nei flussi informativi - Imposizione ai beneficiari di condizioni contrattuali non previste nel presente bando	Da € 1.000,00 a € 5.000,00	Fino a 15 punti	Cancellazione dall'albo, Risoluzione del Patto di Accreditamento, segnalazione agli enti competenti

Le soglie economiche e i punteggi di demerito potranno essere aggiornati annualmente con determinazione del Comune Capoambito, in coerenza con l'evoluzione normativa e contrattuale.

21.1 Procedura di contestazione

L'applicazione delle penalità deve essere preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza.

Il Fornitore ha la facoltà di presentare controdeduzioni entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Trascorso tale termine, o in caso di controdeduzioni ritenute non esaustive, il Comune Capoambito, anche su proposta dell'Ufficio Locale o della Commissione di Merito, procede all'applicazione delle penalità previste

Il cumulo di penalità fino a 30 punti comporta la sospensione o cancellazione dall'Albo, secondo quanto di seguito previsto.

21.2 Sospensione e cancellazione del fornitore dall'albo

L'iscrizione all'Albo comporta la piena conoscenza e accettazione delle regole e condizioni contenute nel presente Disciplinare, nell'Avviso e nel Patto di Accreditamento.

Il Fornitore può essere sospeso dall'Albo nei seguenti casi:

- perdita, anche temporanea, di uno o più requisiti minimi di accreditamento;
- ritardo nell'attivazione di Buoni sociali per più di tre volte in un anno;
- cumulo di penalità pari a 30 punti.

Durante la sospensione il Fornitore non può prendere in carico nuovi beneficiari ma deve garantire la prosecuzione dei servizi già attivi fino alla conclusione dei Buoni in corso.

Il Fornitore può essere cancellato dall'Albo nei seguenti casi:

- gravi o reiterate violazioni degli obblighi previsti dal Patto o dal Disciplinare;
- discontinuità o interruzioni nell'erogazione dei servizi a domicilio;
- interruzione dell'attività per oltre 5 giorni senza comunicazione;
- esiti negativi delle verifiche di monitoraggio e vigilanza;
- utilizzo di personale non qualificato o incompatibile;
- violazioni delle norme legislative, regolamentari o deontologiche;
- cause previste dalle leggi vigenti.

21.3 Procedura di sospensione o cancellazione

Il Comune Capoambito, accertata una o più inadempienze, procede a una contestazione formale tramite PEC al Fornitore interessato. Quest'ultimo ha 10 giorni di tempo per presentare osservazioni o giustificazioni.

Tutta la documentazione viene trasmessa al Consiglio Intercomunale del PLUS, che valuta il caso e adotta il provvedimento definitivo con apposito verbale e atto formale.

Il Fornitore, in caso di cancellazione, è tenuto a:

- informare tempestivamente i Beneficiari in carico;
- garantire la continuità del servizio per almeno 15 giorni, per consentire la scelta di un nuovo Fornitore.

21.4 Procedura di cancellazione volontaria

Il Fornitore accreditato che intenda cessare volontariamente la propria attività o rinunciare all'iscrizione all'Albo deve presentare comunicazione formale tramite PEC indirizzata al Comune Capoambito, specificando:

- la motivazione della cancellazione (cessazione attività, riorganizzazione, fusione, ecc.);
- la data prevista di cessazione dell'erogazione dei servizi;
- l'elenco aggiornato dei beneficiari in carico e la relativa situazione dei Buoni Sociali attivi.

Il Fornitore è tenuto a garantire la prosecuzione dei servizi in corso per almeno 15 giorni dalla data di comunicazione, al fine di consentire all'Ufficio Locale di individuare un nuovo Fornitore e assicurare la continuità assistenziale agli beneficiari in carico.

In casi eccezionali e motivati, il Comune Capoambito può richiedere un periodo più lungo di garanzia, comunque non superiore a 30 giorni.

Al termine del periodo di garanzia, il Comune Capoambito:

- dispone la cancellazione formale dall'Albo mediante atto amministrativo;
- aggiorna la Graduatoria di Merito e il registro del CIG;
- verifica la regolarità delle rendicontazioni, la chiusura dei Buoni attivi e la trasmissione dei dati nel software gestionale;
- autorizza la liquidazione delle eventuali pendenze economiche relative ai servizi effettivamente erogati fino alla data di cessazione.

La cancellazione dall'Albo comporta la decadenza automatica da tutti i Piani Individuali di Intervento (PII) e dai Buoni Sociali associati al Fornitore.

L'eventuale riaccreditamento potrà avvenire solo a seguito della pubblicazione di un nuovo Avviso pubblico di accreditamento, previa verifica del possesso dei requisiti previsti.

Resta ferma la possibilità per il Comune Capoambito di modulare le penalità in relazione a situazioni particolari debitamente motivate, nel rispetto dei principi di equità, ragionevolezza e buon andamento dell'azione amministrativa.

PARTE V - GOVERNANCE E STRUMENTI

22. Rapporti tra l'Ufficio locale e il Comune Capoambito

Il sistema di accreditamento e gestione dei servizi è fondato su una stretta collaborazione tra Comune Capoambito e Uffici Locali, nel rispetto dei principi di uniformità, trasparenza e sussidiarietà.

Compiti dell'Ufficio Locale

L'Ufficio Locale si impegna a:

1. diffondere e promuovere sul proprio territorio le informazioni relative al Buono Sociale e alle modalità di accesso ai servizi accreditati;

2. procedere all'assegnazione dei Buoni Sociali secondo le modalità previste dal presente Disciplinare generale, dai Disciplinari specifici di ciascuna misure e dall'Avviso pubblico emanato dal Comune Capoambito;
3. gestire le pratiche amministrative e sociali del beneficiario/a mediante il software gestionale fornito dal Comune Capoambito;
4. rendicontare periodicamente al Comune Capoambito il numero, la tipologia e lo stato dei Buoni Sociali assegnati;
5. verificare la corretta erogazione delle prestazioni previste nel PII da parte dei Fornitori accreditati;
6. assicurare l'erogazione dei servizi di propria competenza nel rispetto delle disposizioni del presente Disciplinare e delle Linee Guida operative.

Compiti del Comune Capoambito

Il Comune Capoambito, anche tramite gli Uffici Sovracomunali, provvede a:

1. pubblicare e aggiornare l'Albo dei Fornitori accreditati e la Graduatoria di merito;
2. elaborare e diffondere i Disciplinari specifici per ciascuna misura, comprensivi di procedure e modulistica unificata per l'intero Ambito;
3. mettere a disposizione e curare la manutenzione del software gestionale unico, assicurando formazione e assistenza tecnica agli Uffici Locali e ai Fornitori;
4. predisporre e distribuire il materiale informativo istituzionale relativo ai servizi accreditati;
5. monitorare l'attuazione uniforme dei servizi nei diversi territori comunali;
6. intervenire, in caso di difformità o criticità, predisponendo azioni correttive condivise con gli Uffici Locali.

23. Monitoraggio, valutazione e reclami

Il Comune Capoambito coordina il sistema di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi accreditati, garantendo uniformità di criteri e strumenti in tutto il territorio dell'Ambito PLUS.

I beneficiari possono presentare reclami o segnalazioni scritte ai Servizi Sociali territoriali, ai servizi sovracomunali o direttamente al Comune Capoambito.

Il Fornitore accreditato è tenuto a fornire una risposta motivata entro 10 giorni dalla ricezione della segnalazione e a comunicare tempestivamente all'Ufficio Locale le azioni correttive adottate.

I risultati delle attività di monitoraggio vengono utilizzati dal Comune Capoambito per:

- l'aggiornamento della graduatoria di merito dei Fornitori;
- la programmazione degli interventi formativi rivolti agli operatori dei servizi accreditati.

24. Formazione continua e miglioramento della qualità

Al fine di promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi accreditati, è fatto obbligo agli operatori accreditati di garantire la formazione continua del personale impiegato nei servizi. La formazione deve distinguere tra *attività formative erogate da soggetti qualificati* esterni all'Ente, con rilascio di apposita attestazione di partecipazione, e *attività di accompagnamento interno (tutoraggio)*. La programmazione delle attività formative è dettagliata nell'apposita tabella del piano formativo di cui all'*Allegato F (Relazione tecnica aziendale)*.

Le attività formative devono essere finalizzate all'aggiornamento e alla qualificazione professionale del personale e programmate per l'intero periodo di accreditamento, con indicazione della relativa articolazione annuale.

La formazione deve prevedere un monte orario minimo di almeno 10 ore annue, inteso come standard minimo, e deve coinvolgere non meno del 70% degli operatori impiegati nei servizi, in relazione alle diverse figure professionali coinvolte nell'erogazione degli stessi.

La formazione deve essere prevalentemente erogata da soggetti qualificati esterni all'Ente, per una quota non inferiore al 70% del monte ore annuo complessivo, con rilascio di apposita attestazione di partecipazione. La restante quota, non superiore al 30%, può essere svolta attraverso attività di tutoraggio e accompagnamento interno, finalizzate al supporto operativo, alla supervisione e al trasferimento di competenze all'interno dell'organizzazione. La formazione complessiva deve comprendere attività formative strutturate, quali corsi, seminari, laboratori e aggiornamenti professionali.

È altresì prevista una formazione coordinata dal Comune Capoambito, finalizzata alla realizzazione di percorsi formativi distrettuali comuni, anche tramite il Gruppo di Lavoro Permanente, eventualmente in collaborazione con gli Enti accreditati o con altri soggetti qualificati. Tali percorsi sono finalizzati alla diffusione di buone pratiche, all'armonizzazione degli interventi e all'aggiornamento professionale continuo degli operatori. *La partecipazione alle iniziative formative promosse dall'Ambito costituisce quota formativa annuale obbligatoria per i soggetti accreditati.*

Lo svolgimento delle attività formative, la partecipazione degli operatori e gli esiti conseguiti devono essere documentati attraverso il software gestionale del PLUS o secondo le modalità indicate dal Comune Capoambito.

I soggetti accreditati sono tenuti a trasmettere eventuali aggiornamenti del piano formativo, qualora modificato rispetto a quello presentato in fase di accreditamento, e a rendicontarne annualmente l'attuazione. Il mancato rispetto degli obblighi formativi comporta l'applicazione delle penalità previste dal sistema di accreditamento, fino alla revoca dell'accreditamento nei casi di reiterata inadempienza.

25. Strumenti operativi

Al fine di garantire uniformità e coerenza nella gestione dei servizi accreditati, il Comune Capoambito adotta strumenti operativi standardizzati, resi disponibili ai soggetti coinvolti e aggiornati periodicamente. Tutti i soggetti sono tenuti ad utilizzare esclusivamente la modulistica e gli strumenti ufficiali, salvo preventiva autorizzazione dell'Ente.

Per ciascun servizio saranno adottati, con successivi atti, specifici Documenti di gestione e Linee guida operative, che disciplineranno le modalità di erogazione, gestione e monitoraggio degli interventi. Tali documenti costituiranno parte integrante e sostanziale del Patto di accreditamento.

La Responsabile del Settore Socio Assistenziale e PLUS Alghero

Dr.ssa Giusi Popolla