

# LE GESTIONI INDIRETTE DEI SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI

FORMULE E PROCEDURE DI  
AFFIDAMENTO.

# GESTIONI INDIRETTE DI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI

## SISTEMI CONTRATTUALI

### CONCESSIONE

- **APPALTO**
- **CONVENZIONE** ( ONLUS,  
ASSOCIAZIONI VOLONTARIATO, COOP.  
SOCIALI, ECC.)
  - Co-progettazione del servizio

### SISTEMI ISTITUZIONALIZZATI (correlazione orientamenti applicazione art. 113 T.U.E.L.)

- GESTIONE IN ECONOMIA
- ISTITUZIONE
- FONDAZIONE
- AZIENDA SPECIALE
- ALTRO

Margini per il ricorso alla c.d. Formula del  
“IN HOUSE PROVIDING”

## PRINCIPALI MOTIVAZIONI NELLA SCELTA DELLA GESTIONE INDIRETTA

- **Beneficiare di maggiore flessibilità nell'uso delle risorse** (organizzazione dei servizi a gestione diretta comporta rigidità notevoli, specie connesse al personale impiegato nel servizio)
  - **Diminuire i costi unitari**
  - **Ampliare o sviluppare o modificare l'offerta diversificando le modalità produttive,**
  - **Assenza di grossi investimenti per la realizzazione della struttura,**
  - **Ritiro spontaneo:** Politiche volte a favorire lo sviluppo di sistemi di imprese,
  - Vincoli "Esogeni"; limiti alle assunzioni di personale dipendente (Leggi Finanziarie e altre manovre efficaci vs. Enti locali)

## MOTIVAZIONI RICONDUCIBILI A 2 MACRO RAGIONI:

- **a) POLITICO - CULTURALI:**
  - Rapporto di attenzione e collaborazione con le espressioni della società civile (imprese, associazioni, ecc..)
  - **B) GESTIONALE - AZIENDALE**
  - Superare rigidità interne e convenienza economica

Valutazioni diverse e ruolo differente delle suesposte motivazioni nei 2 casi:

A) **avvio/espansione servizio** affidando la gestione all'esterno,

B) **Esternalizzazione di un servizio funzionante a**  
gestione diretta comunale (cambio modalità di gestione senza espandere il servizio)

## Normativa principale di riferimento

- **Comunitaria**

- **Direttiva comunitaria sugli appalti pubblici 2004/18 (nuova direttiva servizi).**

- **Comunicazioni interpretative della Commissione Europea**

- **Nazionale**

- **D.Lgs. 163/2006 “Codice sugli appalti pubblici”.**

- Regolamento attuativo del Codice (in via di emanazione);

- D.P.C.M. 30/03/2001 sull'affidamento dei servizi alla persona (applicativo della L. 285/00)

- R. D. n. 2440/1923 Contabilità generale dello Stato,

- R.D. n. 827/1924, sull'amministrazione del patrimonio e la contabilità generale dello Stato.

- **Regionale**

- Leggi Regionali (promozione cooperazione sociale, criteri selezione offerte, ecc..)

- **Regolamenti Locali**

- Regolamento comunale dei contratti;

- Regolamento dei servizi in economia;

- **Capitolato speciale d'appalto** (o concessione)

- **Bando** ( o norme) di gara

- **CONTRATTO D'APPALTO** (art. 1655 c.c.)  
 “L'appalto è il contratto con il quale una parte assume con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il compimento di un'opera o di un servizio verso un corrispettivo in denaro”.
  - Contratto tipizzato. A titolo oneroso.
  - Presenza rischio d'impresa; rischio pur limitato negli appalti pubblici, per i servizi la rischiosità dipende dalla configurazione del l compenso,
  - Organizzazione risorse e mezzi
  - Rapporto bilaterale fra Comune e affidatario
  
- **CONVENZIONE** – Contratto atipico. L. 241/90 art. 11 prevedeva accordi pubblicitici, fra Enti pubblici e soggetti privati. Forma contrattuale ex-lege. Concessione di un finanziamento per favorire lo sviluppo di un fine sociale pubblico o lo sviluppo del particolare soggetto.  
 Sviluppo dagli anni '90 della formula insieme alla crescita del c.d. 3° settore. Convenzioni con associazioni di volontariato, cooperative sociali altri soggetti senza fini di lucro, ecc..  
Contributo di norma dovrebbe essere inferiore al costo totale. Assenza di correlazione diretta fra prestazione e controprestazione, tipica invece del contratto d'appalto.

## **CONCESSIONI DI SERVIZI (ART. 30 D.Lgs. 163/06)**

**Contratto trilaterale fra Concedente (Comune), Concessionario (gestore servizio) Utente.**

**Contratto avente più elevato contenuto di rischio per l'impresa prestatrice servizio.**

Controprestazione a favore del concessionario consiste unicamente nel diritto di sfruttare economicamente il servizio (tariffe a carico dell'utenza).

- Può essere ad esso aggiunto il riconoscimento di un prezzo (integrazione alle tariffe utenti) da parte del concedente quando venga imposto di praticare all'utenza tariffe inferiori al costo del servizio.
- Selezione contraente secondo i principi generali dei contratti pubblici:
  - trasparenza,
  - adeguata pubblicità,
  - non discriminazione,
  - parità di trattamento,
  - mutuo riconoscimento,
  - proporzionalità. Gara informale fra almeno 5 imprese (procedura negoziata)
  - Preventiva determinazione criteri selezione offerta.
- Il gestore del servizio incassa direttamente tariffe utenza.

# APPALTO e CONCESSIONE – quali differenze.

- Concessione → Rischio d'impresa, rischio gestionale correlato al servizio. Concessione è una forma di partenariato pubblico-privato. La presenza di questo elemento è chiave che induce l'applicazione di sistemi di affidamento più semplificati rispetto all'evidenza pubblica.
- Appalto → assenza rischio d'impresa (rischio limitato).
- Differenti procedure di affidamento.

Differenti rapporti fra ente locale, impresa prestatrice del servizio e utenti utilizzatori finali.

- **Concessione**
  - Concedente ↔ Concessionario ↔ Utenza

## **Appalto**

Stazione appaltante ↔ Appaltatore

↑  
↓

Utenza

# Principi applicabili agli appalti pubblici (Art. 2 D.Lgs. 163/06)

- L'affidamento ed esecuzione di lavori, **servizi e forniture**.... Deve svolgersi nel rispetto dei principi di
  - Economicità,
  - Efficacia,
  - Tempestività,
  - Correttezza,
- L'affidamento deve inoltre avvenire nel rispetto di:
  - Libera concorrenza,
  - Parità di trattamento,
  - Non discriminazione,
  - Trasparenza,
  - Proporzionalità,
  - Pubblicità.
- comma 2: il principio di economicità può essere subordinato ... ai criteri, previsti dal bando, ispirati a esigenze sociali, nonché alla tutela della salute e dell'ambiente e alla promozione dello sviluppo sostenibile. I **criteri di tipo sociale** e/o ambientale possono essere usati come criteri di valutazione delle offerte, non come criteri di qualificazione. Così questo consentirebbe ad es. Di assegnare un **punteggio aggiuntivo a chi si impegni ad impiegare una quota di lavoratori disabili** superiore a quanto stabilito dalla legge.

**LA CLASSIFICAZIONE DEI SERVIZI  
SECONDO LA DIRETTIVA COMUNITARIA e  
APPLICABILITA' NORME DEL CODICE –  
ART. 20 D.LGS. 163/06**

- Allegato II A – (Servizi soggetti alle disposizioni del codice dei contratti)
  - Servizi di manutenzione,
  - Servizi di trasporto terrestre,
  - Servizi di telecomunicazioni, finanziari, ecc..
  - **Servizi di pulizia edifici** e gestione proprietà immobiliari
  
- Allegato II B – (Servizi sospesi o vigilati) soggetti agli art. 68 , art. 65 e art. 225
  - Servizi alberghieri e di ristorazione,
  - Servizi trasporto ferroviario o per via d'acqua,
  - Servizi di collocamento e reperimento personale,
  - **Servizi relativi all'istruzione**, anche professionale,
  - **Servizi sanitari e sociali**,
  - **Servizi ricreativi, culturali e sportivi**
  - Altri servizi.

In caso di appalti di servizi misti (presenza di servizi rientranti nell'allegato A e nell'allegato B), a determinare la normativa applicabile è la prevalenza in termini di valore

# Appalti di servizi di rilievo comunitario.

- Valore di stima al netto di IVA uguale o superiore al controvalore in Euro di 200.000 Diritti speciali di Prelievo (DPS)
- Adeguamento biennale del valore della soglia
- Dal gennaio 2010: valore **Euro 193.000** anche per servizi dell'allegato II B.
- Calcolo del valore complessivo del contratto.
- Superamento soglia applicazione procedure di gara comunitarie.
  - Differenti – più lunghi - termini di presentazione offerte;
  - Differenti - più ampie - forme di pubblicità;
  - NO differenze scelta della procedura di aggiudicazione.

## **Art. 27 del Codice – Principi relativi ai contratti esclusi**

- L'affidamento dei contratti di servizi, forniture e lavori esclusi in tutto o in parte dall'applicazione del codice avviene nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, trasparenza, proporzionalità, parità di trattamento.
- L'affidamento deve essere preceduto da invito ad almeno 5 concorrenti, se compatibile con l'oggetto del contratto.
- I servizi dell'allegato II B sono servizi esclusi in parte dall'applicazione del D.LGs. 163/06.....
- Nell'articolo non viene fatto alcun riferimento al valore del contratto.

## **Servizi dell'allegato II B al Codice dei contratti e procedure di aggiudicazione**

- **Art. 20 e 27 del Codice** in relazione al rispetto dei principi fondamentali del Trattato Europeo (economicità, efficacia, imparzialità, trasparenza, proporzionalità, parità di trattamento) conduce a deroghe nell'aggiudicazione degli appalti di tali servizi.
- **Termini** per la presentazione delle offerte, che devono tuttavia essere "congrui";
- **Forme di pubblicità:** sarebbe più libera rispetto a quando stabilito per gli altri appalti (art. 66). Mix meno esteso di mezzi di informazione: sito internet della stazione appaltante.
- **Verifica a campione** circa il reale possesso dei requisiti da parte delle ditte offerenti (art. 48)- opzionale.
- Verifica delle offerte anomale
- Incerta l'applicabilità diretta dell'art. 84 sulla commissione giudicatrice.
- Le deroghe previste per I servizi dell'allegato IIB valgono esclusivamente per la fase dell'aggiudicazione. No differenze fra I diversi oggetti nella fase di programmazione/progettazione e quelle della fase di esecuzione del contratto vengono notevolmente ridotte ad opera del regolamento attuativo del Codice dei Contratti.

## **Procedure di individuazione degli offerenti (procedure di selezione) art. 54 D.Lgs. 163/06 indicare nel bando di gara)**

**Procedura aperta** (ex Pubblico incanto) in cui ogni impresa interessata munita dei requisiti richiesti può presentare offerta.

- **Procedura ristretta** (ex. Licitazione privata) alla quale, dopo una fase di selezione, partecipano soltanto le imprese invitate dall'amministrazione aggiudicatrice.
- **Procedura ristretta- Dialogo competitivo** (ex. Appalto concorso) (come punto precedente), nella quale il candidato redige, in base alla richiesta formulata dall'amministrazione aggiudicatrice, il progetto del servizio ed indica le condizioni ed i prezzi ai quali è disposto ad eseguire l'appalto.
- **Procedura negoziata** (ex. Trattativa privata) in cui l'amministrazione aggiudicatrice consulta le imprese di propria scelta e negozia con una o più di esse i termini del contratto.
- Scelta procedura non dipende dall'importo del contratto da aggiudicare.
- Le stazioni appaltanti utilizzano di preferenza le procedure ristrette quando il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

## Casi in cui è ammesso il ricorso alla procedura negoziata

- Spazio andato via via restringendosi con le modifiche del Codice dei Contratti
- Solo offerte irregolari in precedente gara
- Nessuna offerta
  
- Motivi tecnici o artistici rendono necessario l'affidamento ad un soggetto ben definito
- Somma urgenza per eventi imprevedibili rendono inosservabili i termini delle procedure aperte
  
- Affidamento servizi complementari
- **Ripetizione di servizi analoghi** già affidati allo stesso prestatore mediante precedente appalto con procedura aperta
- **Affidamento servizi compresi nell'allegato II B** (ma principio generale resta la procedura aperta)

Condizioni sostanziali invariate.

**Procedura negoziata diversa da trattativa privata diretta.**

# Criteri di aggiudicazione dell'appalto (art. 81-83 D.Lgs. 163/06).

- Le stazioni appaltanti scelgono il criterio più adeguato in relazione all'oggetto del contratto e indicano nel bando di gara quale di esso sarà adottato.
- **Criteri del prezzo più basso.** Aggiudicazione al massimo ribasso.
- **Criterio offerta economicamente più vantaggiosa.**  
Congiuntamente al prezzo vengono valutati altri aspetti qualitativi dell'offerta presentata. E' impiegato di frequente nel settore servizi, specie su servizi di tipo complesso (servizi alla persona). L'uso per particolari categorie di servizi può essere imposto da normative regionali.

Il bando di gara/capitolato devono elencare i criteri di valutazione e il loro peso relativo (ove necessario i sub –criteri e relativi sub punteggi o pesi); quando non possibile la ponderazione preliminare dei criteri, la stazione appaltante li indica in ordine decrescente di importanza.

## Affidamento servizi socio-educativi a soggetti del c.d. 3° settore

- Organizzazioni di volontariato, associazioni, enti di promozione sociale, organismi della cooperazione, cooperative sociali, fondazioni, enti di patronato, IPAB, altri soggetti privati non aventi finalità di lucro (enti morali, parrocchie, ecc..)
- Azione soprattutto nel campo dei servizi alla persona di tipo sociale, educativo, sanitario, ecc.
- Procedure di “selezione semplificate”.  
D.P.C.M. 30/03/01
- Le Regioni promuovono il ricorso alle capacità organizzative e progettuali di tali soggetti.  
Norme su sistemi di affidamento e promozione miglioramento qualitativo dei servizi resi (accreditamento)
- Affidamento della gestione dei servizi: criterio offerta economicamente più vantaggiosa (escludendo il metodo del massimo ribasso),
- Ricorso a convenzioni con organizzazioni di volontariato.
- La partecipazione di tali soggetti alle gare d'appalto.

## D.P.C.M. 30/03/01 – Atto di indirizzo sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona.

- Convenzioni con organizzazioni di volontariato.
- Affidamento della gestione dei servizi da effettuarsi:
  - col criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ,
  - **privilegiando procedure di aggiudicazione ristrette e negoziate.**
- No affidamento dei servizi da parte dei Comuni al massimo ribasso,
- Oggetto acquisto: organizzazione complessiva del servizio, **NO mera prestazione di manodopera.**
- I Comuni ai fini della preselezione valutano in particolare:
  - Formazione, qualificazione, esperienza professionale degli operatori,
  - Esperienza maturata nel settore e nei servizi di riferimento
- Tengono conto ai fini dell'aggiudicazione dei seguenti elementi qualitativi dell'offerta in particolare:
  - Modalità contenimento turn-over operatori,
  - Strumenti di qualificazione organizzativa del lavoro,
  - Conoscenza specifici problemi sociali territorio,
  - Rispetto trattamenti economici contrattazione collettiva e norme previdenziali.

# AFFIDAMENTI SERVIZI

## ALLE COOPERATIVE SOCIALI

- Deroghe soggettive alle norme procedurali,
- **Cooperative sociali di tipo B.**
- Deroghe alle normali modalità di affidamento contratti pubblici. L. 381/91 - finalità solidaristiche di tali soggetti giuridici - (c.d. di inserimento di persone svantaggiate)
- Art. 5 Enti Pubblici possono affidare senza gara alle coop. sociali di tipo B servizi diversi da quelli socio-sanitari ed educativi per importi sotto soglia.
- Settori applicativi: manutenzione verde, piccola manutenzione immobili, pulizie, gestioni sale mensa, assistenza anziani disabili, ecc..
- Legislazione regionale
- Validità principi comunitari
- Possibile riserva su specifici appalti (Art. 52 D.Lgs. 163/06) Procedure riservate a laboratori protetti (con quota di disabili oltre il 50%).
- **Cooperative sociali di tipo A.**
- Soggetti operanti nei servizi sociali, educativi , istruzione - possibilità di affidamento con procedure ristrette o negoziate.
- Deroghe procedurali per oggetto contratto

# Proroga

Sostanzialmente una Trattativa privata con il prestatore dei servizi per allungare la durata del contratto

Possiamo distinguere fra:

**Proroga contrattuale:** posticipo anche di media durata del termine finale del rapporto.

**Proroga tecnica** : tempo necessario per espletare una nuova procedura di gara.

Si resta nella stessa sfera del contratto iniziale, si ha un prolungamento del termine finale di esecuzione.

**Opzione da prevedersi nel bando/capitolato iniziale**

Consigliabile per contratti di durata a prestazioni continuative prevedere una clausola di proroga eventuale per il tempo strettamente necessario per l'effettuazione della nuova gara, qualora vi siano dubbi sulla capacità di individuare nuovo aggiudicatario entro la scadenza.

Diritto potestativo dell'Ente Pubblico - soggettività della controparte.

Connotazioni salienti: **contingenza, necessità. Da non reiterare.**

# Rinnovo dei contratti pubblici

- **Abrogata l'opzione di rinnovo previsto dalla L. 724/94 art. 44 per motivi di convenienza e pubblico interesse.**

## **Il Rinnovo dei contratti pubblici è possibile?**

- **D.Lgs. 163/06:**
  - **art. 57, comma 7 “... è vietato il rinnovo tacito dei contratti....”**
  - **Art. 29, comma 1 “...il calcolo del valore del contratto tiene conto dell'importo massimo stimato, compresa qualsiasi forma di opzione o rinnovo del contratto”.**
  - Allegato 7 del Codice (formulario per bandi comunitari) prevede la casistica del rinnovo/i
  - Requisiti:
    - Conoscibilità da parte del mercato;
    - Computato nel valore del contratto;
    - Da non reiterare;
    - Durata non superiore al contratto originario.
  - In sede di rinnovo si può procedere alla rinegoziazione delle condizioni economiche
  - E' facoltà per la stazione appaltante, opzione per l'appaltatore.
  - **Casistica simile alla: Ripetizione servizi analoghi: (art. 57, comma 5 lett. b) D.Lgs. 163/06).**

## D. Lgs. 53/10 Miglioramento efficacia procedure di ricorso in materia aggiudicazione appalti

- Attuazione della Direttiva CE 2007/66.
- Principali novità:
- **Termine dilatorio per stipula contratti** 35  
giorni dalla comunicazione del provvedimento di  
aggiudicazione definitiva c.d. “Stand Still”
- **Obbligo di comunicazione dell’aggiudicazione**  
definitiva e della stipula del contratto , da fare entro 5  
giorni a:
  - Aggiudicatario e tutti i candidati ammessi
- **Inefficacia del contratto per gravi violazioni** (nuovo  
art. 245- bis del Codice). Quando
  - Mancata pubblicazione su GUCE o GURI quando  
dovuta,
  - Aggiudicazione con procedura negoziata o in  
economia fuori dei casi consentiti,
  - Stipula contratto senza rispetto termine dilatorio.
- Il giudice:
  - annulla l’aggiudicazione: inefficacia possibile anche  
con effetto retroattivo;
  - Opta per sanzioni pecuniarie alternative
    - dallo 0,5 al 5% del valore del contratto,
    - Riduzione durata contratto dal minimo del 10 al  
massimo del 50%,

# Contenuto contratto di servizio per gestione di un nido (appalto/concessione, convenzione)

Elementi principali del capitolato speciale:

- 1) CONTRAENTI E DOMICILIO LEGALE.
- 2) OGGETTO DELL'APPALTO. Es. Gestione di un nido di 60 posti per bambini in età 3-36 mesi.
- 3) DURATA. Preferibilmente pluriennale, articolata su anni scolastici.
- 4) ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO. ( Orario di apertura, calendario minimo, tipologie orarie di servizio per i bambini,ecc..)
- 5) SPECIFICHE TECNICHE. In pratica il PROGETTO EDUCATIVO
- 6) PERSONALE UTILIZZATO E RELATIVI OBBLIGHI. Caratteristiche, titoli, numerosità del personale necessario,ecc..
- 7) TERMINI CONSEGNA. Data di avvio del servizio.
- 8) ONERI DITTA. Obblighi connessi alla gestione del servizio a carico del gestore.
- 9) ONERI COMUNE.

- 10) CORRISPETTIVO. Compenso per unità di riferimento ( compenso annuo per l'intera gestione, compenso unitario a mese per bambino iscritto, altre formule).
- 11) PAGAMENTI ED INTERESSI
- 12) CONTROLLI E PENALI.
- 13) VARIAZIONI CONTRATTUALI.
- 14) REVISIONI DI PREZZO. Obbligatorio prevedere un meccanismo di revisione prezzi per contratti di servizio con prestazioni continuative di lunga durata
- 15) RINNOVO/PROROGA. Possibile estensione della durata, purchè certa, conoscibile e computata nel valore del contratto
- 16) DIFFIDE IN CORSO DI ESECUZIONE.
- 17) DEPOSITI DI GARANZIA. Cauzione provvisoria .  
Cauzione definitiva
- 18) SUPAPPALTO.
- 19) RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.  
Modalità di composizione dei conflitti: giudizio ordinario, accordo bonario.
- 20) DIVIETO DI CESSIONE.

# LE GESTIONI “MISTE” NEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI

- Gestione mista può essere:
  - **“Verticale”** Appalto integrale di 1 o più servizi accessori : Produzione pasti, Pulizie e altri servizi ausiliari, Manutenzione, Lavanderia, ecc.

Incarichi professionali possibili per funzioni di elevata specializzazione, es. coordinatore pedagogico.

- **“Orizzontale”** : Appalto parziale del servizio educativo o ausiliario

Principali cause : Addetti di ruolo o fuori ruolo in numero inferiore a necessità

Ampliamento numero bambini ospitati,

Vincoli sul personale (come limiti nelle assunzioni , rispetto patto di stabilità interno, scelta dell’Ente, ecc.. )

Assenze (malattie, maternità, altri congedi temporanei, ecc..) che non si intende sostituire con figure dipendenti.

Scelta di esternalizzare il servizio, ma in presenza di operatori dipendenti.

Spesso affidamenti a cooperative sociali

# Principali aspetti critici delle gestioni “miste” orizzontali.

- **Funzionalità del servizio**
  - convivenza tra operatori comunali e dipendenti ditta esterna (contratti di lavoro diversi, trattamenti retributivi diversi, riferimento a progetti pedagogici e a figure di coordinamento diverse ,ecc...).
  - Continuità del personale educativo
- **Convenienza economica**
  - Perdita parte dei vantaggi economici tipici della gestione indiretta.
- **Rischi di illegittimità**
  - Va sempre affidato un “servizio” con le caratteristiche tipiche del contratto d’appalto (art. 1655 C.C.). No pure prestazioni di manodopera (es. sostituzioni di personale assente).
- **Titolarità**
  - Chi richiede e diviene soggetto autorizzato al funzionamento e all’accreditamento, chi riceve contributi pubblici sulla gestione
- **Modalità di scelta del soggetto privato**
  - Stesse valutazioni del caso di affidamento integrale del servizio. Precisare dettagliatamente funzioni e compiti del personale esterno.

# **La valutazione e la promozione della qualità nei servizi socio-educativi.**

## **Strumenti di monitoraggio e promozione qualità adottabili anche nelle gestioni indirette.**

**Sistema di autocontrollo.** Reso talvolta obbligatorio da norme regionali (es. per accreditamento) o dal capitolato.

- Questionari di autovalutazione della qualità (es. SVANI o altri)
  - Stampati, schede di rilevazione, altri strumenti cartacei, informatici, audiovisivi, ecc..
- 
- Rilevazioni qualità percepita dai genitori. (c.d. indagini di “customer satisfaction”).
  - Certificazione di qualità ISO 14000. Rilasciate da enti certificatori esterni e indipendenti
  - Segnalazioni genitori utenti.
  - Carta del servizio (Dir. P.C.M. 27/10/94).
  - Regolamento di funzionamento del nido.
  - Regolamento partecipazione dei genitori (c.d. gestione sociale). Già richiamata nella L. 1044/7.
  - Altri indicatori diretti o indiretti ( es. Giorni e orari apertura, ore di formazione personale, ecc..)

## Qualità e controlli sulle gestioni indirette

- **LA QUALITA' DEL SERVIZIO IN SEDE DI GARA**

- **REQUISITI PARTECIPAZIONE (SOGETTIVI e OGGETTIVI).**

- Requisiti di situazione giuridica:
- Requisiti di capacità economica e finanziaria
- Requisiti di capacità tecnica

- **VALUTAZIONE ASPETTI OFFERTATECNICA.**

- Progetto del servizio
- Personale impegnato nel servizio
- Organizzazione del servizio
- Organizzazione impresa
- Struttura sede del servizio (se dell'offerente)
- Servizi accessori
- Materiali e mezzi impiegati
- Migliorie

### **CONTROLLI IN CORSO DI ESECUZIONE CONTRATTO**

- **Controlli di tipo amministrativo**

- 1) Verifiche sul personale impiegato nell'appalto
- 2) Rispetto di norme di legge nazionali, regionali, regolamenti locali
- 3) Rispetto altri obblighi di capitolato

- **Controlli di tipo tecnico/qualitativo -**

## QUALITA' SERVIZI NIDO – NUOVE MISURE CONTENUTE NELLA FINANZIARIA 2008 (art. 2 , comma 461)

### **Obbligo della carta del servizio per gestioni indirette:**

Previsione obbligo nei contratti di servizio per gestore di elaborare una carta del servizio e pubblicizzarla fra gli utenti;

- La carta riporta gli standard di qualità e quantità dei servizi erogati,
- Modalità di accesso delle informazioni,
- Modalità per proporre reclami,
- Modalità ricorso a forme di conciliazione e giudiziarie,
- Modalità di ristoro dell'utenza.
- Riferito ai servizi pubblici locali, si estende anche ai servizi alla persona resi dai Comuni (es. nidi d'infanzia, i trasporti scolastici, la refezione, ecc.).
- Finalità:
  - Tutela diritti dei consumatori ,
  - Garantire qualità, universalità, economicità delle prestazioni.
- Altri aspetti
  - Consultare associazioni dei consumatori,
  - Revisione periodica adeguatezza parametri
  - Istituzione sistema di monitoraggio
  - Sessione annuale verifica funzionamento