Allegato 4

Percorso di Coprogettazione "Ambito di Seregno"
"SPORTELLI DI ACCESSO AI SERVIZI SOCIALI, INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO, MEDIAZIONE CULTURALE E CONSULENZA IMMIGRAZIONE STRANIERI" ai sensi dell'art. 55 del d. lgs. n. 117/2017
CUP B71H22000030001 CIG Z6A39C52773F

PREMESSA

I sistemi di programmazione, progettazione e realizzazione degli interventi previsti dal Piano di Zona 2021 - 2023 (di cui alla Legge Regionale 3/2008 ed alle linee di indirizzo di cui alla D.G.R. n. XI/4563 del 19 aprile 2021 "Linee di indirizzo per la programmazione sociale territoriale per il triennio 2021 – 2023") sono sollecitati a rivedere le modalità di governance territoriale, alla luce del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 "Codice del Terzo Settore".
In tale contesto, il Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Seregno 2021 - 2023 evidenzia l'indirizzo di "innovazione nel coinvolgimento del Terzo Settore nella produzione dei servizi in chiave territoriale". A tale riguardo, si individua la modalità della "coprogettazione", i cui vantaggi, oltre alla totale trasparenza, possono essere così riassunti:

a) viene ampliata la capacità progettuale da parte del Terzo Settore. Il servizio Pubblico passa dalla richiesta di prestazioni a quella di idee progettuali realmente innovative che sappiano porsi in termini di complementarità e sviluppo di risorse della comunità;
b) viene richiesta al Terzo Settore la corresponsabilità e la compartecipazione al risultato in termini di risorse umane, di volontariato, di strutture e progetti ma, soprattutto, di obiettivi da raggiungere, consentendo di arricchire l'offerta con nuove opportunità per i destinatari degli interventi;
c) la convenzione che regola l'intesa tra le parti è co-costruita.

Come descritto nel Piano di Zona 2021-2023, l'Ambito Territoriale di Seregno, sul tema dell'inclusione delle persone migranti, ha lavorato per la stabilizzazione e lo sviluppo dello Sportello Multietnico di informazione, orientamento e formazione/consulenza in campo legale grazie a specifici fondi europei all'interno del progetto interambito FAMI Lab'Impact. Giudicato da parte di tutti i Comuni un servizio utile, comprende, oltre all'interfaccia con i cittadini stranieri e non, l'attività formativa/informativa tecnico-legale a favore degli operatori sociali, amministrativi e della Polizia municipale oltre alle realtà del Terzo Settore e del Volontariato. In incremento vi sono state le richieste di mediazione culturale e linguistica.

Sempre dal Piano di Zona 2021.2023, nell'Ambito si osserva una crescita della popolazione straniera, che dal 01/01/2017 al 01/01/2021 è stata pari al 8,2%, con un incremento più accentuato rispetto alla media provinciale (4,9%).
Si rileva però che la presenza di persone straniere sul totale della popolazione, pari al 7,2%, è inferiore sia alla media provinciale (8,9%), sia a quella regionale (11,6%).

Popolazione straniera (Fonte ISTAT)

	Pop. al 01/01/2017		Pop. al 01/01/2021		Variazione	
	Popolazione straniera	% su pop.	Popolazione straniera	% su pop.	in num	in %
Barlassina	635	9,1%	631	9,2%	-4	-0,6%
Ceriano Laghetto	243	3,7%	254	3,8%	11	4,5%
Cogliate	387	4,5%	363	4,3%	-24	-6,2%
Giussano	1.764	6,8%	1.904	7,3%	140	7,9%
Lazzate	194	2,5%	250	3,2%	56	28,9%
Lentate s/S	1.041	6,5%	1.282	8,1%	241	23,2%
Meda	1.818	7,8%	1.898	8,3%	80	4,4%
Misinto	113	2,0%	141	2,5%	28	24,8%
Seregno	3.214	7,1%	3.328	7,4%	114	3,5%
Seveso	1.736	7,4%	2.015	8,7%	279	16,1%
Ambito di Seregno	**11.145**	**6,6%**	**12.066**	**7,2%**	**921**	**8,3%**
Provincia MB	***73.921***	***8,5%***	***77.579***	***8,9%***	***3.658***	***4,9%***

Considerando i singoli Comuni dell'Ambito, nel 2021 Barlassina è l'unico con una presenza di popolazione straniera relativa superiore alla media provinciale (9,2%). All'estremo opposto, i Comuni di Misinto (2,5%) e di Lazzate (3,2%). Sotto la media provinciale si attesta il comune di Seregno (7,4%), che ha registrato un ridottissimo aumento della popolazione straniera rispetto al 2017.
I Comuni che hanno registrato i maggiori incrementi relativi di cittadinanza straniera nel quadriennio sono stati Lazzate (+28,9%), Misinto (+24,8%) e Lentate sul Seveso (+23,2%), mentre Cogliate e Barlassina sono andati addirittura in saldo negativo, registrando un decremento rispettivamente del -6,2% e -0,6%.

Nel dettaglio, si rappresenta la popolazione straniera dell'Ambito suddivisa per fasce d'età e per genere alla rilevazione del 2020.

Popolazione straniera maschile per classi di età (Fonte ISTAT)

	Popolazione straniera maschile per classi di età								
	0	1-4	5-14	15-44	45-64	65-74	75-84	85 +	Totale
Barlassina	4	20	44	165	70	7	4	1	315
Ceriano Laghetto	2	7	14	50	26	4	2	0	105
Cogliate	4	9	21	78	30	5	1	0	148
Giussano	20	65	131	469	187	15	1	1	889
Lazzate	1	8	17	60	21	1	0	0	108
Lentate sul Seveso	9	36	105	329	129	11	4	1	624
Meda	17	62	122	436	198	23	7	3	868

Misinto	0	2	7	28	14	1	1	0	53
Seregno	17	87	222	744	336	38	10	2	1.456
Seveso	17	60	128	527	215	16	6	2	971
TOTALE	**91**	**356**	**811**	**2.886**	**1.226**	**121**	**36**	**10**	**5.537**

Popolazione straniera femminile per classi di età (Fonte ISTAT)

	Popolazione straniera femminile per classi di età								
	0	**1-4**	**5-14**	**15-44**	**45-64**	**65-74**	**75-84**	**85+**	**Totale**
Barlassina	6	16	45	140	90	16	3	0	316
Ceriano Laghetto	1	3	17	69	51	7	1	0	149
Cogliate	2	13	28	102	56	12	1	1	215
Giussano	10	64	127	535	228	39	10	2	1.015
Lazzate	2	10	15	62	46	6	0	1	142
Lentate sul Seveso	11	46	75	298	189	28	7	4	658
Meda	26	64	89	493	279	59	14	6	1.030
Misinto	0	7	3	41	31	5	0	1	88
Seregno	19	86	223	893	545	87	15	4	1.872
Seveso	16	63	137	507	265	42	13	1	1.044
TOTALE	**93**	**372**	**759**	**3140**	**1780**	**301**	**64**	**20**	**6.529**

Questi semplici dati sostengono il fine che si intende perseguire con il presente avviso di coprogettazione, consistente nel voler fornire prestazioni di informazione, orientamento e consulenza relative alla normativa e alla realtà immigratoria, lo svolgimento di procedure burocratiche ed amministrative, connesse alla condizione di cittadino straniero, lo sviluppo della mediazione linguistica e culturale, garantendo il miglior accesso ai servizi anche ai cittadini di origine straniera, con una modalità integrata ed uniforme per il territorio dell'Ambito di Seregno.

IL MODELLO DELLA COPROGETTAZIONE

La scelta di avvalersi di una modalità di collaborativa tra Pubblica Amministrazione ed Enti del Terzo Settore per l'attuazione di interventi finalizzati all'integrazione delle misure a sostegno dell'inclusione e dell'accesso ai servizi attraverso il modello della coprogettazione pubblico-privato sociale risponde all'esigenza di consolidare un impianto che esalti la funzione programmatoria e di coordinamento dell'Ambito di Seregno per costruire un sistema capace di valorizzare le risorse delle comunità locali (umane, economiche, progettuali ed esperienziali) e mettere a profitto le risorse pubbliche, potenziando una sinergia pubblico-privato sociale.
La scelta del modello della coprogettazione risponde all'esigenza di avviare un nuovo modello di lavoro capace di:

- sperimentare un processo di valutazione complessivo dei bisogni attraverso l'utilizzo di strumenti più efficaci;
- sperimentare modalità di organizzazione personalizzata degli interventi;
- sperimentare forme e modalità che permettano una razionalizzazione dell'offerta di prestazioni e servizi, al fine di ottenere la massima rispondenza degli stessi alle progettualità elaborate;
- costruire un modello di lavoro innovativo nelle modalità di costruzione del sistema di erogazione, delle attività previste e nelle modalità di rendicontazione e di valutazione degli esiti, con il coinvolgimento del Terzo Settore e delle Comunità locali. In particolare, si mira a ridurre la frammentazione in modo tale che sia possibile costruire un'attività di tutela che sia l'insieme degli interventi che mirano a promuovere condizioni idonee alla crescita a prescindere dall'identificazione con un singolo servizio.

I SERVIZI OGGETTO DELLA COPROGETTAZIONE E GLI OBIETTIVI

La coprogettazione, come detto, ha per oggetto la gestione associata degli Sportelli di Informazione, Orientamento e Consulenza Immigrazione per un periodo di tre anni dalla data di avvio del servizio. il servizio intende rivolgersi a cittadini stranieri neo-arrivati e di recente immigrazione, cittadini immigrati e loro famiglie residenti nell'Ambito Territoriale e Distrettuale di Seregno cittadini stranieri di provenienza Extra UE e NEO-UE, cittadini italiani interessati al mondo dell'immigrazione, parenti o familiari di cittadini stranieri, conoscenti di stranieri, associazioni di categoria (artigiani, industriali, commercianti …), operatori dei servizi istituzionali del territorio (servizi sociali, demografici, stato civile, pubblica istruzione, Polizia Locale, ASST), operatori del privato sociale e del volontariato presenti sul territorio dell'Ambito di Seregno (Comuni di Barlassina, Ceriano L.to, Cogliate, Giussano, Lazzate, Lentate sul Seveso, Meda, Misinto, Seregno e Seveso), al fine di contribuire alla creazione delle condizioni necessarie all'integrazione sociale e culturale della popolazione straniera immigrata e fornire prestazioni di informazione, orientamento e consulenza relative alla normativa e alla realtà immigratoria, nonché allo svolgimento di procedure burocratiche ed amministrative, connesse alla condizione di cittadino straniero, garantendo una modalità integrata ed uniforme per il territorio dell'Ambito di Seregno.

Le Amministrazioni Comunali di Seregno e Seveso mettono a disposizione la sede dello sportello attrezzata di scrivania, telefono, computer, stampante e connessione internet, materiale e cancelleria secondo le proprie disponibilità ed esigenze, in accordo con il partner, anche tenendo presente le attuali aperture del servizio. A tale proposito, il partner sarà responsabile della puntuale apertura degli Sportello, della custodia delle attrezzature, arredi e locali messi a disposizione dalle Amministrazioni comunali, nonché del comportamento del proprio personale per quanto attiene sia ai rapporti intercorrenti tra il personale stesso e con il personale dipendente o altro incaricato dalle Amministrazioni comunali, sia ai rapporti con gli utenti.

In particolare, i servizi in coprogettazione devono garantire le seguenti attività:

- fornire prestazioni di informazione, orientamento e consulenza relative alla normativa e alla realtà immigratoria, nonché allo svolgimento di procedure burocratiche ed amministrative, connesse alla condizione di cittadino straniero, garantendo una modalità integrata ed uniforme per il territorio dell'Ambito di Seregno;
- garantire ai cittadini stranieri, comunitari e non, regolarmente presenti sul territorio, la partecipazione alla vita sociale e l'accesso ai servizi territoriali;
- visti i dati demografici e il trend dell'incremento di cittadini stranieri che si avvicinano ai 65 anni, fornire informazioni e supporto necessari al passaggio dallo stato di occupato e attivo nel mondo del lavoro allo stato di lavoratore in pensione;
- promuovere tutto ciò che concorre a favorire processi di integrazione ed inclusione nel tessuto socio economico del territorio garantendo interventi di mediazione linguistica e culturale;
- partecipare alle iniziative svolte sul territorio per favorire la non discriminazione;
- garantire la presenza di operatori e esperti in materia di immigrazione, che siano tecnicamente preparati e continuamente aggiornati sulle tematiche legate all'immigrazione al fine di offrire risposte alle molteplici richieste, sul territorio;
- fornire elementi più dettagliati sulla tematica afferente l'immigrazione per contribuire al miglioramento dell'opinione pubblica in generale;
- favorire ed assicurare l'esercizio dei diritti/doveri previsti dalla legge per gli immigrati ed agevolare le conoscenze degli immigrati in merito alla fruibilità dei servizi;
- consolidare sull'intero territorio, le esperienze positive (le cosiddette "buone pratiche") e gli interventi innovativi che promuovono e favoriscono l'accoglienza e l'inserimento dello straniero e della sua intera famiglia all'interno della società;
- agevolare la comunicazione tra i diversi livelli della rete per favorire la raccolta e la valutazione di bisogni nonché l'attivazione delle reciproche risorse, competenze e responsabilità;
- promuovere un sistema di informazione che permetta di divulgare le esperienze positive ottimizzando le risorse e competenze maturate.

Le tipologie servizi in coprogettazione sono riconducibili ai seguenti interventi:

Area amministrativa

- Informazione sui diritti, doveri dello straniero presente in Italia;
- Informazioni sulla normativa vigente in materia di immigrazione;
- Consulenza nello svolgimento delle procedure amministrative legate ai bisogni dell'utenza (compresa l'assistenza nella compilazione e presentazione di istanze/moduli);
- Rinnovi Permessi di Soggiorno;
- Rinnovi Passaporti;
- Informazioni e compilazione pratiche di cittadinanza;
- Informazioni e compilazione pratiche di carta di soggiorno;
- Informazioni sull'ottenimento dei visti di ingresso per conoscenti e familiari;
- Compilazione delle pratiche di ricongiungimento familiare e coesione;

- Informazioni su eventuali ricorsi (compilazione e tempistiche di presentazione);
- Contatti e collegamenti con questure, commissariati, ambasciate e consolati;
- Informazione sulla documentazione occorrente per matrimoni;
- Conversioni patenti;
- Equipollenza dei titoli di studio;

Area sanitaria

- Orientamento nella fruizione delle prestazioni erogate dai servizi socio-sanitari territoriali;
- Informazioni inerenti il Servizio Sanitario Nazionale per le prestazioni ai familiari di cittadini stranieri;
- Orientamento a cittadini stranieri non in possesso di iscrizione sanitaria;
- Contatto con Aziende Sanitarie Locali e Casa della Comunità;

Area occupazionale

- Mediazione/informazione con datori di lavoro, studi commercialisti e consulenti del lavoro;
- Mantenimento dell'iscrizione presso i Centri per l'impiego Provinciali.

Sono altresì parte integrante della gestione degli Sportelli i seguenti momenti programmatori ed organizzativi:

- riunioni con tutti i referenti comunali dell'Ambito Territoriale e con gli operatori della "Rete Matrioska";
- almeno n. 1 incontro di formazione/aggiornamento dedicato agli operatori dei Comuni dell'Ambito;
- servizi complementari all'attività degli sportelli, secondo gli esiti della coprogettazione, comprendenti lo sviluppo di ulteriori azioni inerenti progetti a valere su Fondi Regionali, Nazionali e/o Europei.

LE RISORSE UMANE

I servizi dovranno garantire:

- un monte ore minimo annuo da effettuare nel periodo di durata della coprogettazione individuato in n. 960 ore, di cui almeno 570 per attività di sportello in modalità front office;
- un monte ore minimo annuo da effettuare nel periodo di durata della coprogettazione individuato in n. 100 ore per attività di mediazione linguistica e culturale;

Per quanto riguarda lo sviluppo degli sportelli, si richiede nello specifico che il partner debba disporre per la gestione complessiva del servizio e delle attività connesse, comprese quelle complementari, di operatori di sportello per almeno n. 48 settimane, dal lunedì al venerdì, per minimo 20 ore settimanali, comprensive di attività di front-office (non inferiori a 10 ore settimanali) e back office.

Deve essere garantita un'attività di coordinamento in raccordo con l'Ufficio di Piano. A tale riguardo il partner:

- coordina, monitora e verifica le competenze degli operatori, garantisce la supervisione e la formazione in itinere degli operatori stessi ed organizza le sostituzioni, turnazione e gestione del personale; si occupa del coordinamento, gestione e controllo dell'équipe degli operatori e delle attività;
- si raccorda con l'Ufficio di Piano per la programmazione delle attività e con i funzionari dei diversi comuni dell'ambito.

Garantisce:

- la partecipazione ai momenti di monitoraggio valutazione e verifica sia in sede congiunta sia presso le Amministrazioni Comunale facenti parte dell'Ambito Territoriale;
- riunioni periodiche, almeno mensili, di coordinamento degli operatori, da effettuarsi al di fuori dell'orario di funzionamento del servizio;
- la cura la reportistica relativa ai cittadini che accedono allo sportello con l'inserimento dei dati nella Cartella Sociale Informatizzata collegata alla Rete Matrioska;
- la predisposizione di una relazione semestrale di verifica e valutazione del servizio svolto.

Il Coordinatore deve essere reperibile telefonicamente e a disposizione dell'Amministrazione Comunale durante l'orario di funzionamento dei servizi. Tempi e modalità verranno concordati con il referente individuato dall'Amministrazione Comunale.

Per la funzione di coordinamento non è previsto un compenso aggiuntivo oltre al valore indicato nell'avviso di coprogettazione.

REQUISITI FIGURE PROFESSIONALI

Il servizio dovrà essere erogato attraverso la selezione e l'impiego di personale adeguatamente formato, in possesso dei requisiti di cui al presente allegato ed in possesso di comprovate competenze ed esperienze in mansioni analoghe a quelle richieste.

Le figure professionali previste sono:

a) Il Servizio dovrà essere garantito dall'ente partner mediante uno o più operatori di ambo i sessi adeguatamente preparati in relazione alle mansioni da svolgere ed al tipo di contesto in cui operano. Nel caso di più operatori, almeno uno (titolare e sostituto) della gestione dello sportello (front office e back office) deve essere in possesso di un diploma di laurea in discipline giuridiche tale da garantire le prestazioni richieste e con documentata esperienza quinquennale nella gestione di analoghi servizi. Gli altri operatori dovranno essere in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado ed esperienza specifica biennale in materia di immigrazione, della relativa normativa italiana e di tutte le relative principali procedure e con conoscenza di almeno due delle seguenti lingue: inglese, francese, spagnolo, arabo e cinese;
b) Coordinatore: in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado ed esperienza specifica biennale in materia di immigrazione, della relativa normativa italiana e di tutte le

relative principali procedure e con esperienza di coordinamento di servizi e di équipe da almeno tre anni.

Il personale impiegato dovrà potersi avvalere di un supporto formativo, a cura dell'ente partner. La formazione dovrà essere garantita e dovrà essere documentata all'Amministrazione Comunale.

Il partner si obbliga ad applicare, nei confronti del proprio personale, tutte le norme previste dai contratti collettivi di lavoro e comunque ad osservare tutte le disposizioni di legge vigenti in materia di personale dipendente e di rapporti di libera professione. Si impegna, inoltre, ad attivare le assicurazioni obbligatorie sollevando l'Ambito ed i Comuni da azioni di rivalsa che dovessero essere intraprese dai collaboratori e/o dipendenti a seguito di inadempienze derivanti dalla presente coprogettazione. A riguardo l'Ambito, tramite l'Ufficio di Piano, si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli che ritiene opportuni.

Per la realizzazione dei servizi in coprogettazione si applica il Codice di Comportamento del Comune di Seregno adottato dalla stazione appaltante con deliberazione della Giunta Comunale n. 203 del 10/12/2013, consultabile sul sito internet del Comune di Seregno all'indirizzo:

http://www.seregno.info/amministrazione/trasparenza/1/2/

IL GOVERNO DEL SISTEMA DI COPROGETTAZIONE

Il Comune di Seregno, quale Ente capofila del Piano di Zona, mantiene le funzioni di governance generale del sistema di governo sia sul piano istituzionale ed interistituzionale sia sul piano tecnico per quanto riguarda tutti gli aspetti relativi alla programmazione e gestione.
In particolare, il Comune:

- ⇒ cura la programmazione generale dei servizi con l'obiettivo di realizzare la piena rispondenza tra i servizi e gli interventi messi in atto e i bisogni dei cittadini, tenuto conto delle risorse a disposizione;
- ⇒ vigila e verifica la qualità dei servizi e degli interventi previsti nel progetto finale, sia per la parte di propria attuazione sia per la parte del co-progettante.

Nel coordinamento delle azioni si prevedono due livelli operativi:

1) Un primo livello di *governance,* che prevede incontri periodici per il periodo di durata del progetto, che permetta non solo un monitoraggio ed una valutazione sull'andamento progettuale, ma anche una disamina delle difficoltà incontrate, così come l'evidenza di meglio dettagliare alcuni aspetti organizzativi;
2) Un secondo livello tecnico/operativo, costituito dagli operatori dei servizi territoriali (servizi sociali di base, servizi specialistici, ecc) che si riuniscono con gli operatori del Soggetto partner in incontri a cadenza indicativamente mensile per la disamina di situazioni specifiche di persone già attive nei servizi oggetto della coprogettazione ovvero da inserire ni servizi medesimi, con la predisposizione di progettualità individuali.

RISORSE FINANZIARIE PER L'ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI

Le risorse complessive, da utilizzarsi per la realizzazione degli interventi sono pari ad € 25.000,00 annui per tre anni, finanziate dal Fondo Povertà del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con DECRETO 30 dicembre 2021 "Approvazione del Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà, e di riparto del Fondo per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale relativo al triennio 2021-2023" (CUP B71H22000030001) per un valore complessivo di € 75.000,00 nel triennio.

ONERI A CARICO DEL SOGGETTO PARTNER

Riprendendo in sintesi alcuni contenuti precedentemente elencati, per l'esecuzione del servizio sono a carico del Soggetto partner i seguenti oneri:

a. l'impiego del personale in numero sufficiente a garantire il regolare espletamento degli interventi e dei servizi oggetto della coprogettazione;
b. l'organizzazione di una adeguata attività formativa, di aggiornamento, di coordinamento e supervisione per gli operatori impiegati;
c. la trasmissione e l'aggiornamento costante dell'elenco del personale impiegato comprensivo di curriculum formativo - professionale;
d. l'indicazione del Referente tecnico comprensivo di curriculum formativo - professionale;
e. l'attuazione a favore dei propri dipendenti e dei soci di condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dal CCNL e dagli accordi integrativi vigenti;
f. l'osservanza della vigente normativa in materia di igiene e di sicurezza del lavoro, in particolare di quanto previsto dal D. Lgs n. 81/2008;
g. l'osservanza della vigente normativa in materia di privacy con particolare riferimento al D. Lgs 196/2003 e alla disciplina europea;
h. il divieto di comunicare notizie o informazioni di cui siano venuti a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni in quanto incaricati dell'espletamento di pubblico servizio, così come previsto dalla normativa vigente.

VALUTAZIONE DI IMPATTO SOCIALE

Al fine di sostenere l'attivazione di rapporti collaborativi con ETS, si prevede l'utilizzo della Valutazione di Impatto Sociale (VIS), ai sensi della legge n. 106/2016 e ss. mm. e delle linee guida ministeriali.
Il partenariato in fase di coprogettazione dovrà perciò prevedere l'individuazione di una metodologia da utilizzare per la VIS, con i relativi indicatori e le modalità di verifica, valutazione e misurazione.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

La rilevazione del grado di soddisfazione ha lo scopo di:

a) definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese;
b) favorire il coinvolgimento e la partecipazione delle persone fruitrici nelle fasi di accesso, fruizione e valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto fiduciario tra amministrazione e cittadino.

A tale riguardo, il soggetto partner dovrà:

- somministrare questionari del grado di soddisfazione ai beneficiari,
- somministrare questionari del grado di soddisfazione ai propri operatori,
- redigere relazione degli esiti, condividendola con gli operatori
- inviare la relazione all'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale di Seregno.

RENDICONTAZIONI, DATI E RELAZIONI

Il Soggetto partner aggiudicatario è tenuta ad inviare all'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale di Seregno:

a) la rendicontazione semestrale degli interventi svolti seguendo le indicazioni del Fondo Povertà;
b) una sintesi annuale relativa a:
   - reclami da parte dei beneficiari e loro gestione;
   - esiti delle rilevazioni della soddisfazione dei beneficiari;
   - controlli svolti delle prestazioni rese;
c) una valutazione complessiva delle attività, con l'evidenza di aspetti critici e di eventuali proposte migliorative.