



Città di Seregno



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



ALLEGATO 4

RELAZIONE TECNICA

Istruttoria pubblica la realizzazione in co-progettazione della MISSIONE 5 "INCLUSIONE E COESIONE" - COMPONENTE 2 "INFRASTRUTTURE SOCIALI, FAMIGLIE, COMUNITÀ E TERZO SETTORE" - SOTTOCOMPONENTE 1 "SERVIZI SOCIALI, DISABILITÀ E MARGINALITÀ SOCIALE" DEL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR) – INVESTIMENTO 1.2 PERCORSI DI AUTONOMIA PER PERSONE CON DISABILITÀ - CUP B24H22000220001.

PREMESSA

Gli Ambiti Territoriali Sociali, ai sensi dell'art. 8 della L. 328/2000, sono la dimensione territoriale individuata e definita quale sede principale della programmazione locale, della concertazione e del coordinamento degli interventi dei servizi sociali e delle altre prestazioni integrate, attive a livello locale.

I sistemi di programmazione, progettazione e realizzazione degli interventi previsti dal Piano di Zona 2021 - 2023 (di cui alla Legge Regionale n.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 in essere 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 "co-progettazione", 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 intermini 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.

In coerenza con il Piano di Zona, il vigente Documento Unico di Programmazione del Comune di Seregno approvato per il periodo 2024 - 2026, anche in qualità di ente capofila dell'Ambito Territoriale Sociale, prevede, all'interno dell'Azione strategica 1.2 Promuovere, garantire, proteggere: la persona al centro - il seguente obiettivo operativo: "Dall'applicazione del nuovo Codice del terzo Settore allo sviluppo del welfare di comunità e prossimità". Su questa base, il Comune di Seregno, in qualità di ente capofila dell'Ambito Territoriale, ha adottato la Delibera di Giunta n. 30 del 29/03/2022 ad oggetto: ADESIONE AI BANDI DELLA MISSIONE 5 "INCLUSIONE E COESIONE" - COMPONENTE 2 "PERCORSI DI AUTONOMIA PER PERSONE CON DISABILITÀ - (PNRR) sulla base del Decreto dipartimentale n. 450 del 9.12.2021 - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, con allegato Piano Operativo per la presentazione



Città di Seregno



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



di proposte di adesione agli interventi di cui alla Missione 5 "Inclusione e coesione", Componente 2 "Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e Terzo Settore" – sottocomponente 1 "Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale" – Investimento 1.1, 1.2 e 1.3 e relativi sub-investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), che prevedono tra le diverse progettualità d'implementazione anche il sub-investimento 1.2 **percorsi di autonomia per persone con disabilità**.

OGGETTO DEL PROGETTO DA REALIZZARSI IN COPROGETTAZIONE

Sulla base delle premesse, è richiesto lo sviluppo di progetti personalizzati a favore di ragazzi e ragazze con disabilità che dovranno essere avviate ad un percorso di autonomia abitativa in gruppi appartamento e al contestuale percorso di inclusione occupazionale e sociale, nella misura e nelle modalità previste dal proprio piano individualizzato di sviluppo socio-educativo. Il progetto nel suo complesso dovrà perciò prevedere anche gli aspetti di socializzazione, per scongiurare l'isolamento sociale e deve essere in grado di raggiungere i seguenti obiettivi:

- incrementare l'offerta di interventi per le autonomie, nell'ambito di progetti individualizzati, per il miglioramento della qualità di vita nei domini dell'espressione lavorativa, della socializzazione, dell'autodeterminazione;
- realizzare nuovi contesti abitativi e spazi domestici per le persone con disabilità progettualmente e strutturalmente integrati con opportunità occupazionali e lavorative, attraverso la messa a disposizione di tali spazi da parte dei soggetti del Terzo settore, con vincolo di destinazione d'uso pluriennale, di almeno 20 anni;
- promuovere la de-istituzionalizzazione e la fuoriuscita dal contesto familiare di origine, mediante spazi di vita autonoma supportati da servizi sociali e socio-sanitari di comunità e domiciliari, per migliorarne l'autonomia e offrire opportunità di inclusione sociale a lungo termine;
- potenziare le autonomie personali e sociali, prerequisito all'inserimento in ambienti occupazionali/lavorativi/produttivi, a supporto delle fragilità che si manifestano nelle dinamiche relazionali più complesse;
- potenziare le competenze tecnico-professionali anche mediante la formazione nel settore delle competenze digitali, per incrementare le possibilità di occupazione, garantendo strumenti idonei;
- attivare interventi educativi individualizzati, a sostegno delle competenze gestionali e relazionali, presupposto dei progetti di vita indipendente;
- realizzare progetti di inclusione a 360° con la creazione di relazioni di scambio sul territorio con la creazione di rapporti di mutuo aiuto, inclusivi per le persone con disabilità, anche in contesti produttivi;
- operare nell'ottica di maggiore integrazione socio-sanitaria e realizzazione di valutazioni multidimensionali e interdisciplinari dei bisogni e delle potenzialità della persona con disabilità e della sua famiglia, facendo riferimento alla metodologia adottata per la gestione dei fondi del "Dopo di Noi" e FNA (Fondo Non Autosufficienza), al modello della sperimentazione della COTI (Centrale Operativa Territoriale Integrata) con ASST Brianza, oggi ricondotta tra le azioni delle Case della Comunità aperte nell'Ambito Territoriale di Seregno.

Il progetto può prevedere la riqualificazione di edifici esistenti di proprietà di enti del Terzo Settore, con vincolo di destinazione d'uso pluriennale, di almeno 20 anni, nel pieno rispetto



Città di Seregno



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



delle normative edilizie e dettami del principio DNSH (Do No Significant Harm) previsto dal PNRR (<https://www.italiadomani.gov.it/it/Interventi/dnsh.html>), al fine di realizzare poli di accoglienza di giovani adulti con disabilità in cui sia possibile realizzare esperienze di vita autonoma e di impegno occupazionale, anche con l'applicazione della domotica.

Coerentemente con L.112/2016 per il Dopo di Noi, il progetto si dovrà quindi integrare con le diverse azioni che si stanno attuando nei 10 Comuni dell'Ambito Territoriale di Seregno con l'obiettivo di individuare nuovi spazi abitativi e ambiti lavorativi idonei alle persone con disabilità rimuovendo le "barriere" fisiche ed organizzative.

BENEFICIARI DELLA COPROGETTAZIONE

I beneficiari sono persone, con diverso grado di disabilità, coinvolte in interventi educativi, di formazione, per l'inclusione sociale, il lavoro e l'assistenza, con l'obiettivo ultimo di emancipazione e di pieno diritto di cittadinanza, a contrasto della discriminazione e di un'impropria e prematura istituzionalizzazione. Con riferimento alle Linee guida sulla vita indipendente ed inclusione nella società delle persone con disabilità, elaborate e adottate dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali con D.D. n. 669/2018, il progetto dovrà garantire un tangibile contributo al risultato atteso complessivo di n. 12 beneficiari previsti nella Convenzione sottoscritta dall'Ambito Territoriale di Seregno e dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in relazione alla Missione 5 Componente 2 Investimento 1.2.

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 programmatica e di coordinamento dell'Ambito di Seregno per costruire un sistema capace di valorizzare le risorse delle comunità locali (umane, economiche, strutturali, 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 promozione alla genitorialità che sia l'insieme degli interventi che mirano a promuovere condizioni idonee allo sviluppo dei sistemi familiari all'interno e sostenuti dalla comunità.



Città di Seregno



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



GLI OBIETTIVI DELLA COPROGETTAZIONE

La co-progettazione, come detto, ha per oggetto l'implementazione e l'integrazione dei servizi socioassistenziali nell'Ambito Territoriale Sociale e Distrettuale di Seregno (Comuni di: Barlassina, Ceriano Laghetto, Cogliate, Giussano, Lazzate, Lentate sul Seveso, Meda, Misinto, Seregno e Seveso). Ci si pone l'obiettivo di realizzare, come comunità prima ancora che come servizi, esperienze di autodeterminazione e autogestione di vita e lavoro per persone con disabilità, realizzando progetti di inclusione sociale e vita indipendente, insieme all'incremento di appartamenti, diffusi nel territorio finalizzati alla valorizzazione delle persone con disabilità nell'ambito della comunità locale. Porre il focus sul progetto individualizzato e svilupparlo in forma sinergica, tra pubblico e privato, tra sanitario e sociale, tra servizi e famiglie, tra persone con o senza disabilità. Sviluppare la valutazione multidimensionale e al Progetto di vita. Come detto in premessa si vuole creare una filiera di servizi e attività sociali, formative, occupazionali e lavorative, come punto di forza dell'inclusione sociale affinché ogni persona, anche con una disabilità, possa sentirsi realizzata nel contribuire allo sviluppo della comunità locale.

RISORSE STRUTTURALI E UMANE

E' richiesta la messa a disposizione di risorse strutturali costituite da immobili di proprietà o in comodato d'uso ad enti del Terzo Settore, che abbiano i requisiti richiesti dalla normativa regionale in materia di spazi per l'autonomia delle persone con disabilità, per cui è possibile la loro riqualificazione/ristrutturazione e/o allestimento, assicurando un vincolo di destinazione d'uso pluriennale, di almeno 20 anni; i lavori dovranno essere svolti nel pieno rispetto delle normative edilizie e dei dettami del principio DNSH (Do No Significant Harm) previsto dal PNRR (<https://www.italiadomani.gov.it/it/Interventi/dnsh.html>).

Nell'individuazione del soggetto terzo che realizzerà i lavori, gli ETS dovranno verificare il possesso dei requisiti di qualificazione in capo all'operatore economico, nonché dei requisiti di esperienza e di professionalità dei progettisti prescelti. Nel dettaglio, seppur all'interno di una coprogettazione, si deve fare riferimento al D.lgs. n. 36/2023 e precisamente agli articoli n. 66 comma 2, art. 100 comma 4 e all'Allegato 2 dello stesso decreto legislativo, punto 12 art. 2 e art. 28.

Come indicato nella circolare ministeriale n. 1059 del 7 luglio 2023 (all. 6 all'Avviso), "gli ETS non sono configurabili come stazioni appaltanti tenute all'applicazione del codice dei contratti pubblici, dovranno comunque attivare, in ragione della natura pubblica del finanziamento destinato a copertura dei lavori in parola, procedure ispirate ai principi del suddetto codice dei contratti pubblici (pubblicità, trasparenza, imparzialità, parità di trattamento, concorrenza, risultato), in continuità con precedenti documenti di prassi di questo Ministero (cfr. circolare n. 2 del 2 febbraio 2009), in tema di FSE. A tale ultimo riguardo possono essere considerate, quali parametri di riferimento, atti ad assicurare il rispetto dei richiamati principi, le modalità di scelta degli operatori economici previste dalle corrispondenti disposizioni della vigente disciplina in materia di contratti pubblici (a mero titolo esemplificativo, le ipotesi di affidamento diretto senza e con richiesta di preventivi, quelle delle procedure negoziate con invito di operatori economici, avuto riguardo agli scaglioni di importo dell'affidamento)."



Città di Seregno



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Qualora siano proposti da parte dell'ETS lavori di riqualificazione del bene funzionale all'attivazione dei servizi di autonomia per le persone con disabilità, è richiesta la presentazione di un progetto di lavori preliminare nella fase di candidatura del progetto, nonché a un progetto di lavori finale per la sottoscrizione della convenzione. Per la quantificazione economica dei lavori, già richiesta in fase di candidatura del progetto, l'ETS dovrà fare riferimento al prezzario regionale.

E' richiesta in fase di sottoscrizione del contratto una garanzia fideiussoria per lavori pari al 10% del valore contrattuale dei lavori.

Per quanto concerne le risorse umane, gli interventi dovranno essere garantiti attraverso la selezione e l'impiego di personale adeguatamente formato, in possesso di adeguati titoli di studio come da normative vigenti ed in possesso di comprovate competenze ed esperienze in mansioni analoghe a quelle richieste.

Il personale impiegato dovrà potersi avvalere di un supporto formativo, a cura dell'ente partner. La formazione dovrà essere garantita anche a personale volontario 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 e/o imprese terze per eventuali lavori di riqualificazione, a seguito di inadempienze derivanti dalla presente co-progettazione. 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 co-progettazione 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 della coprogettazione, che permetta non solo un monitoraggio ed una valutazione sull'andamento progettuale, ma anche una disamina delle difficoltà incontrate, così come



Città di Seregno



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



- 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 periodici per la disamina dei progetti di autonomia avviati ed oggetto della coprogettazione.

RISORSE FINANZIARIE PER L'ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI

Il dettaglio dei singoli interventi sarà definito in fase di coprogettazione sulla base del progetto presentato, nel limite delle somme massa a disposizione dall'Ambito Territoriale Sociale di Seregno, riconosciuti dal finanziamento ottenuto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per un valore complessivo di € 459.600,00 suddiviso in € 309.600,00 per investimenti ed € 150.000,00 per costi di gestione finanziate dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) Missione 5 "Inclusione e coesione", Componente 2 "Infrastrutture sociali famiglie, comunità e Terzo Settore" – sottocomponente 1 "Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale" – Investimento 1.1, 1.2 e 1.3 e relativi sub-investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), che prevedono tra le diverse progettualità d'implementazione anche l'Investimento 1.1 - Sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione degli anziani non autosufficienti ed in particolare il sub-investimento 1.2 PERCORSI DI AUTONOMIA PER PERSONE CON DISABILITÀ.

Come anticipato in premessa, al fine di garantire un adeguato contributo al risultato atteso di n. 12 beneficiari previsti nel progetto generale approvato all'Ambito Territoriale, inteso come il numero di persone con disabilità che, in virtù del proprio progetto personalizzato, saranno avviate al percorso di autonomia abitativa nei gruppi appartamento, l'ETS che nel suo progetto comprende la riqualificazione di edifici esistenti di sua proprietà e l'attuazione della componente gestionale per la realizzazione del progetto personalizzato per un tempo minore e comunque non inferiore ai cinque mesi entro il 31 marzo 2026, ha l'obbligo di attivare almeno n. 3 progetti individuali in altri appartamenti di proprietà privata entro il mese di dicembre 2024, anche al fine dell'opportuno utilizzo delle risorse assegnate per i costi di gestione.

Il partner di Terzo Settore dovrà inoltre impegnarsi per reperire nel corso della coprogettazione, ulteriori risorse da fonti diverse (progettazione di bandi regionali o comunitari, bandi di enti filantropici, attività di mercato, ecc.).

Qualora ne ricorra la necessità per il raggiungimento degli obiettivi condivisi in coprogettazione, le risorse complessivamente messe a disposizione pari ad € 459.600,00 potranno essere eventualmente incrementate da ulteriori risorse pubbliche nel limite del 20% del valore complessivo previsto.

ONERI A CARICO DEL SOGGETTO PARTNER

Riprendendo in sintesi alcuni contenuti precedentemente elencati, per l'esecuzione del servizio



Città di Seregno



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



sono a carico del Soggetto partner i seguenti oneri:

- a. la messa a disposizione di spazi idonei all'attivazione di progetti di autonomia per persone con disabilità secondo quanto i criteri previsti dalla normativa regionale in materia;
- b. l'impiego del personale in numero sufficiente a garantire il regolare espletamento degli interventi e dei servizi oggetto della coprogettazione;
- c. la corretta rendicontazione delle spese in linea con le indicazioni del Ministero del Lavoro edelle Politiche Sociali;
- d. l'organizzazione di una adeguata attività formativa, di aggiornamento, di coordinamento e supervisione per gli operatori impiegati;
- e. la trasmissione e l'aggiornamento costante dell'elenco del personale impiegato comprensivo di curriculum formativo - professionale;
- f. l'indicazione dei Referenti tecnici comprensivi di curriculum formativo - professionale;
- g. l'insussistenza di una delle cause di esclusione di cui all'art. 94 c. 1 e 2 e di cui all'art. 98 c. 3 lett. g) ed h) del D.Lgs. n. 36/2023, analogicamente applicato alla presente procedura, né da parte dell'Ente del Terzo Settore, né da parte di altri soggetti economici coinvolti nel progetto, né alcuno dei soggetti di cui all'art. 94 c. 3 sempre del D.Lgs. n. 36/2023;
- h. 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;
- i. 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;
- j. il pieno rispetto della circolare ministeriale n. 1059 del 7 luglio 2023 (all. 6 all'Avviso), nel caso di riqualificazione dei beni messi a disposizione;
- k. il pieno rispetto delle normative edilizie e dei dettami del principio DNSH (Do No Significant Harm) previsto dal PNRR (<https://www.italiadomani.gov.it/it/Interventi/dnsh.html>),
- l. l'osservanza della vigente normativa in materia di privacy con particolare riferimento al D. Lgs 196/2003 e alla disciplina europea;
- m. 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, destinandone all'uopo anche una quota risorse economiche, opportunamente individuate nel budget di coprogettazione proposto.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

La rilevazione del grado di soddisfazione ha lo scopo di:



Città di Seregno



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



- a) definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini;
- 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 Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali relative al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR);
- 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.