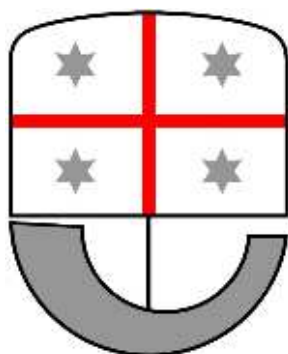


Allegato A)



REGIONE LIGURIA

**L'Accreditamento
dei soggetti pubblici e privati per l'erogazione
dei servizi per il lavoro in Liguria**

Data - IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Dott. Alessio Saso)

Data - IL SEGRETARIO

13/11/2017 (Dott. Roberta Rossi)

INDICE

| | |
|---|---|
| Capo I - Finalità e disposizioni generali | 4 |
| Articolo 1 - Finalità generali | 4 |
| Articolo 2 - Accreditamento e politiche attive regionali | 4 |
| Capo II - Elenco regionale degli operatori accreditati e procedure di accreditamento | 5 |
| Articolo 3 - Istituzione Elenco regionale | 5 |
| Articolo 4 - Domanda di accreditamento | 5 |
| Articolo 5 - Rilascio dell'accREDITamento | 5 |
| Articolo 6 - Durata e validità dell'accREDITamento | 6 |
| Articolo 7 - Sospensione e revoca dell'accREDITamento | 6 |
| Capo III – Tipologia di soggetti e requisiti per l'accREDITamento | 6 |
| Articolo 8 - Requisiti generali | 6 |
| Articolo 9 - Requisiti giuridici e finanziari | 7 |
| Articolo 10 - Requisiti strutturali | 8 |
| Articolo 11 - Requisiti e figure professionali | 8 |
| Capo IV - Erogazione dei servizi al lavoro | 8 |
| Articolo 12 – Servizi e prestazioni essenziali | 8 |
| Articolo 13 - Obblighi dei soggetti accreditati | 9 |
| Articolo 14 – Sistema di monitoraggio e valutazione | 9 |

Data - IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Data - IL SEGRETARIO

(Dott. Alessio Saso)

13/11/2017 (Dott. Roberta Rossi)

Capo I - Finalità e disposizioni generali

Articolo 1 - Finalità generali

1. La Regione Liguria definisce il sistema di accreditamento dei soggetti pubblici e privati per l'erogazione dei servizi per il lavoro al fine di:
 - a. ampliare e rafforzare gli interventi realizzati dalla rete dei servizi pubblici per l'impiego regionali (Centri per l'Impiego), non sottoposti alla presente disciplina poiché accreditati *ope legis*;
 - b. favorire l'informazione, l'orientamento, la riqualificazione e l'inserimento al lavoro delle persone;
 - c. garantire una filiera integrata di servizi in grado di raggiungere differenti tipologie di destinatari, assicurando la massima copertura territoriale dei servizi e la necessaria tempestività nell'erogazione degli interventi.
2. Il sistema di accreditamento, istituito ai sensi dell'art. 7 del d.lgs. n. 276 del 2003, opera in raccordo con il sistema regionale di accreditamento degli organismi della formazione, approvato con d.G.r. del 22 gennaio 2010 n. 28 "Approvazione nuovo modello di accreditamento degli organismi formativi" e in conformità con:
 - a. le disposizioni legislative nazionali dettate dalla L. 183/2014 e dal d.lgs. 150/2015 di riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive;
 - b. gli indirizzi regionali sulle politiche del lavoro, della formazione professionale e sulla riorganizzazione dei servizi per l'impiego, e in particolare le leggi regionali 30/2008, 15/2015 di riordino delle funzioni provinciali, 30 del 30/11/2016 di istituzione di ALFA - Agenzia Regionale per il Lavoro, la Formazione e l'Accreditamento, e la d.G.r. 6 maggio 2016 n. 419 di approvazione del "Piano annuale di attività – Anno 2016 (ARSEL Liguria)" e la d.G.r. 5 agosto 2016 n. 774, sostituita dalla d.G.r. del 7 aprile 2017 n. 287 "Approvazione dei nuovi Indirizzi Operativi dei servizi al lavoro resi dai Centri per l'Impiego della Regione Liguria, in attuazione del Decreto Legislativo 150/2015".
3. Il presente atto definisce:
 - a. le procedure per l'accREDITamento degli operatori pubblici e privati per l'erogazione dei servizi per il lavoro e le modalità di gestione dell'elenco dei soggetti accreditati;
 - b. i requisiti per l'accREDITamento riguardanti i soggetti accreditabili e le modalità di verifica del mantenimento degli stessi;
 - c. i servizi oggetto di accREDITamento;
 - d. i criteri principali del sistema di monitoraggio e valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi e delle prestazioni erogati dai soggetti accreditati.

Articolo 2 - AccREDITamento e politiche attive regionali

1. A completamento dell'offerta di servizi erogati dai Centri per l'Impiego, attraverso l'istituto dell'accREDITamento, la Regione Liguria riconosce a un operatore, pubblico o privato, l'idoneità a partecipare al sistema regionale dei servizi per le politiche attive del lavoro, anche mediante l'utilizzo di risorse pubbliche, nel rispetto dei principi e criteri stabiliti dalla normativa nazionale e regionale e secondo le procedure e le modalità di cui al presente dispositivo.

Data - IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Data - IL SEGRETARIO

(Dott. Alessio Saso)

13/11/2017 (Dott. Roberta Rossi)

2. L'affidamento dei servizi per il lavoro ai soggetti accreditati è disposto attraverso procedure di evidenza pubblica emanate dalla Regione Liguria, che potranno anche prevedere la costituzione di reti territoriali, nel rispetto dei principi di cui all'articolo 4 del d.lgs. 18 aprile 2016 n. 50.
3. Il dispositivo di accreditamento prevede una fase sperimentale della durata di 24 mesi, durante la quale la Regione Liguria dovrà verificare l'efficacia dell'impianto per la messa a regime del sistema.
4. La Regione Liguria, per consentire l'erogazione dei servizi in una logica di integrazione tra i soggetti della rete dei servizi per il lavoro, fornisce al soggetto accreditato l'accesso ai portali "IOlavoro Liguria", "FormAzioneLavoro" e, nel caso di affidamento di servizi, anche al Sistema Informativo del Lavoro della Regione Liguria (S.I.L.R.L.), rendendo disponibili gli strumenti per garantire omogeneità di erogazione su tutto il territorio regionale.

Capo II - Elenco regionale degli operatori accreditati e procedure di accreditamento

Articolo 3 - Istituzione Elenco regionale

1. Presso il Settore Politiche del Lavoro Regione Liguria competente in materia di accreditamento dei servizi per l'impiego, di seguito Ufficio competente, è istituito l'Elenco Regionale dei soggetti accreditati per lo svolgimento dei servizi per il lavoro, di seguito denominato Elenco regionale.
2. L'iscrizione nell'Elenco Regionale, ordinata secondo una progressione alfabetica, è subordinata alla verifica del possesso dei requisiti di cui al Capo III.

Articolo 4 - Domanda di accreditamento

1. ALFA, ai sensi dell'art. 3, comma 2, lettera h), della l.r. 30/16, riceve la domanda di accreditamento, comprensiva della richiesta di iscrizione all'Elenco regionale, ed entro sessanta giorni dalla ricezione dell'istanza, verifica il possesso dei requisiti previsti dal Capo III del presente atto.
2. La domanda di accreditamento, comprensiva della richiesta di iscrizione all'elenco regionale, deve essere formulata utilizzando il modello di domanda approvato con provvedimento del Dirigente del Settore regionale delle Politiche del lavoro.
3. La domanda deve essere inviata via pec ad ALFA al seguente indirizzo: direzione@pec.afaliguria.it.

Articolo 5 - Rilascio dell'accREDITamento

1. In caso di documentazione mancante o incompleta, ALFA richiede le necessarie integrazioni, fissando un termine per la trasmissione delle stesse. La richiesta di integrazioni sospende il termine di cui all'art. 4 comma 1, fino al ricevimento della documentazione richiesta.
2. La mancata risposta alla richiesta di integrazioni, ovvero la non adeguatezza dei chiarimenti forniti entro i termini stabiliti, comporta l'archiviazione della domanda e trovano applicazione le disposizioni relative alla comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza, previste dall'articolo 10 bis della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai procedimenti amministrativi).
3. ALFA comunica l'esito positivo della verifica dei requisiti all'Ufficio competente, che dispone con apposito provvedimento, l'accREDITamento e l'iscrizione nell'Elenco regionale.
4. Nel caso in cui non sussistano i requisiti per il rilascio dell'accREDITamento, ALFA comunica al soggetto interessato i motivi che ostano all'accoglimento della domanda, in applicazione delle disposizioni previste dall'articolo 10 bis della legge n. 241/1990. In caso permangano i motivi ostativi, Alfa comunica l'esito negativo della verifica dei requisiti all'Ufficio competente che procede con la formale adozione del provvedimento di diniego con la conseguente comunicazione al soggetto interessato.

Data - IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Data - IL SEGRETARIO

(Dott. Alessio Saso)

13/11/2017 (Dott. Roberta Rossi)

Articolo 6 - Durata e validità dell'accREDITAMENTO

1. L'accREDITAMENTO del soggetto decorre dalla data di adozione del provvedimento di cui all'art. 5 comma 3, fatta salva la verifica, da parte di ALFA, del mantenimento dei requisiti di cui al Capo III.
2. Entro il termine del periodo sperimentale di 24 mesi, l'Ufficio competente potrà definire ulteriori modalità, criteri e requisiti per disciplinare il sistema dell'accREDITAMENTO.

Articolo 7 - Sospensione e revoca dell'accREDITAMENTO

1. ALFA verifica il possesso dei requisiti da parte dei soggetti accREDITATI. In qualunque momento lo ritenga opportuno effettua controlli, anche in loco.
2. Il riscontro di eventuali difformità o di mutamenti delle condizioni e dei requisiti che hanno determinato la concessione dell'accREDITAMENTO è comunicato al soggetto interessato, al quale è assegnato un termine perentorio, di dieci giorni, per presentare eventuali controdeduzioni.
3. Nei casi di particolare gravità, tali da pregiudicare lo svolgimento regolare dei servizi, con provvedimento motivato del Dirigente regionale competente in materia di lavoro, può essere disposta la sospensione dell'iscrizione per un termine non superiore a 120 giorni, decorsi i quali l'Ufficio competente procede alla revoca o alla conferma dell'accREDITAMENTO stesso.
4. La revoca dell'accREDITAMENTO e la contestuale cancellazione dall'Elenco Regionale dei soggetti accREDITATI si verifica nei seguenti casi:
 - a) sopravvenuta mancanza dei requisiti di cui al Capo III;
 - b) inottemperanza alle prescrizioni di cui al presente articolo ed ai successivi articoli 12 e 13.

Capo III – Tipologia di soggetti e requisiti per l'accREDITAMENTO

Articolo 8 - Requisiti generali

1. Ai fini dell'accREDITAMENTO per i servizi al lavoro, è necessario il possesso, da parte del soggetto richiedente, dei requisiti previsti dal presente Capo III.
2. Possono richiedere l'accREDITAMENTO i soggetti di seguito elencati:
 - a. soggetti costituiti nella forma di società di capitali e consorzi di imprese, le società cooperative ed i consorzi di cooperative, nel cui oggetto sociale sia previsto un riferimento, anche se non esclusivo, alle attività attinenti i servizi di cui all'art. 12 per i quali si chiede l'accREDITAMENTO;
 - b. le Agenzie private del lavoro, autorizzate a livello nazionale ai sensi dell'art. 4 e 5 del d.lgs. 276/2003 all'attività di somministrazione, intermediazione, ricerca e selezione del personale, supporto alla ricollocazione professionale ad esclusione delle società di persone;
 - c. i soggetti autorizzati a livello nazionale ai sensi dell'art. 6 del d.lgs. 276/2003;
 - d. i soggetti in possesso di accREDITAMENTO alla formazione professionale ai sensi della Deliberazione della Giunta regionale n. 28/2010.
3. I soggetti di cui al comma 2 lettere b, c e d possono presentare richiesta di accREDITAMENTO con le seguenti modalità:

Data - IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Dott. Alessio Saso)

Data - IL SEGRETARIO

13/11/2017 (Dott. Roberta Rossi)

- i. per le sedi autorizzate deve essere dimostrato unicamente il possesso dei requisiti richiesti ai sensi dell'art. 11 "Requisiti e profili professionali";
 - ii. per le sedi non autorizzate deve essere dimostrato il possesso dei requisiti richiesti ai sensi degli artt. 10 "Requisiti strutturali e 11 "Requisiti e profili professionali".
4. I soggetti di cui al comma 2 del presente articolo, oltre all'attestazione dei requisiti di cui agli articoli 9, 10 e 11, devono dimostrare di possedere, alla data di presentazione della domanda, almeno due anni (ventiquattro mesi) negli ultimi dieci di esperienza documentata nella realizzazione delle attività riconducibili ai servizi previsti dall'articolo 18 del d.lgs. 150/15.
 5. I soggetti devono disporre di almeno una sede operativa in Liguria e ciascuna sede operativa deve avere la disponibilità di attrezzature d'ufficio e collegamenti telematici idonei allo svolgimento delle attività. Al fine di garantire la distribuzione capillare dei servizi al lavoro anche nelle zone più periferiche e costiere o in bacini territoriali critici, la Regione può prevedere specifici meccanismi premianti riferiti alla disponibilità di sedi in tali aree. Ai fini dell'affidamento di attività su singole politiche per specifici target, i soggetti possono richiedere l'accreditamento di una o più sedi temporanee aggiuntive.
 6. Entro i termini del periodo sperimentale di 24 mesi, i soggetti di cui al comma 2 del presente articolo, oltre all'attestazione dei requisiti di cui agli articoli 9,10, 11 e comma 4 del presente articolo, devono essere in possesso della certificazione del Sistema di gestione della qualità.

Articolo 9 - Requisiti giuridici e finanziari

Per l'iscrizione nell'Elenco è richiesto il possesso dei seguenti requisiti giuridici e finanziari:

- a) per tutti i soggetti per i quali sia richiesto il capitale sociale, acquisizione di un capitale versato non inferiore ai 25.000 euro; le cooperative sociali possono in alternativa avere un patrimonio netto non inferiore ai 25.000 euro, che risulti dal bilancio o da dichiarazione del revisore contabile;
- b) l'oggetto sociale, ad eccezione degli enti pubblici, delle Università e delle istituzioni scolastiche, deve prevedere, anche se in maniera non esclusiva, un riferimento alle attività di servizio per cui si chiede l'accreditamento;
- c) il bilancio sottoposto a verifica da parte di un revisore contabile o di una società di revisione iscritti al Registro dei Revisori contabili, eccezione fatta per gli enti pubblici e per quegli enti che per forma giuridica non sono tenuti ad assoggettare il loro bilancio a revisione contabile. Per gli operatori di nuova costituzione tale requisito è richiesto per le annualità successive all'inserimento nell'Elenco dei soggetti accreditati;
- d) non essere in stato di fallimento, liquidazione coatta amministrativa, concordato preventivo e non essere sottoposto a procedure concorsuali;
- e) rispetto degli obblighi concernenti il pagamento delle imposte e delle tasse, secondo la legislazione nazionale;
- f) rispetto degli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali;
- g) rispetto della normativa in materia di diritto al lavoro dei disabili;
- h) rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- i) applicazione integrale degli accordi e contratti collettivi nazionali, regionali, territoriali e aziendali, sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative e della normativa vigente sull'attuazione del principio di parità di genere;
- j) in capo agli amministratori, ai direttori generali, ai dirigenti muniti di rappresentanza:
 - assenza di condanne penali, anche non definitive, ivi comprese le sanzioni sostitutive di cui alla legge 24 novembre 1981, n. 689, per delitti contro il patrimonio, per delitti contro la fede pubblica o contro l'economia pubblica, per il delitto previsto dall'articolo 416 bis del codice penale, o per delitti non colposi per i quali la legge commina la pena della reclusione non inferiore nel massimo a tre anni, per delitti o contravvenzioni previsti da leggi dirette alla prevenzione degli infortuni sul lavoro o, in ogni caso, previsti da leggi in materia di lavoro o di previdenza sociale;

Data - IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Data - IL SEGRETARIO

(Dott. Alessio Saso)

13/11/2017 (Dott. Roberta Rossi)

- assenza di procedimento per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'articolo 6 del d.lgs. 159/2011 o di una delle cause ostative previste dall'art. 67 del medesimo decreto.

Articolo 10 - Requisiti strutturali

1. Per l'iscrizione nell'Elenco è richiesto il possesso, da parte del soggetto richiedente, dei seguenti requisiti strutturali:
 - a. almeno una sede operativa presente nel territorio della Regione Liguria;
 - b. esercizio dell'attività per cui viene richiesto l'accreditamento in locali:
 - i. distinti da quelli di altri soggetti con disponibilità esclusiva nell'utilizzo e negli orari di apertura;
 - ii. devono essere facilmente visibili e individuabili;
 - iii. conformi alla normativa in materia di igiene, tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
 - iv. conformi alle norme in materia di barriere architettoniche e visitabilità;
 - v. attrezzati con adeguati arredi per l'attesa dell'utenza e atti a garantire la riservatezza durante i colloqui individuali.

Articolo 11 - Requisiti e figure professionali

1. Anche ai fini delle attività di cui al successivo art. 12, presso ciascuna sede operativa il soggetto richiedente deve assicurare la presenza di un operatore in possesso dei requisiti e delle competenze professionali costituenti uno dei 6 profili di seguito elencati, di cui alla d.G.r. 8 febbraio 2017 n. 93 "Inserimento nel Repertorio Regionale delle figure professionali delle schede descrittive relative alle figure professionali per l'erogazione dei servizi al lavoro ai sensi del D.L.gs 150/2015" così come modificata dalla d.G.r. 4 agosto 2017 n. 668 e sulla base di quanto previsto dal d.lgs. 13/2013 e dalla d.G.r. 21 luglio 2017 n. 612 per l'iscrizione agli elenchi che avviene a seguito del processo di Certificazione delle Competenze:
 - a. Operatore all'accoglienza ed ai servizi info-orientativi di base
 - b. Operatore all'orientamento specialistico
 - c. Operatore di accompagnamento al lavoro
 - d. Operatore ai servizi di incontro tra domanda ed offerta di lavoro
 - e. Operatore di assistenza ed accompagnamento alla nuova impresa o lavoro autonomo
 - f. Mediatore interculturale
2. Presso ciascuna sede operativa il soggetto richiedente deve assicurare la presenza di un Responsabile Organizzativo in possesso dei requisiti e delle competenze professionali costituenti il profilo di "Tecnico della gestione e sviluppo servizi lavoro" di cui alla d.G.r. 8 febbraio 2017 n. 93 e sulla base di quanto previsto dal d.lgs. 13/2013 e dalla d.G.r. 21 luglio 2017 n. 612.
3. Entrambi gli operatori di cui ai commi 1 e 2 devono essere dipendenti in possesso di un contratto di lavoro nel rispetto della Contrattazione Collettiva Nazionale e non possono essere impegnati in più di tre sedi operative.
4. Il titolare dell'Impresa può svolgere le funzioni di uno dei due operatori di cui ai commi 1 e 2, previo riconoscimento del profilo professionale corrispondente.

Capo IV - Erogazione dei servizi al lavoro

Articolo 12 – Servizi e prestazioni essenziali

1. Al fine di ampliare e rafforzare la rete dei servizi per il cittadino, Regione Liguria dispone che i soggetti accreditati garantiscano in proprio e in stretto raccordo con i Centri per l'Impiego l'erogazione dei seguenti servizi di supporto informativo:
 - per il rilascio della DID on line attraverso la registrazione al portale dell'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro e/o al S.I.L.R.L.;

Data - IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Data - IL SEGRETARIO

(Dott. Alessio Saso)

13/11/2017 (Dott. Roberta Rossi)

- per l'accesso alle misure previste dall'art. 18 del d.lgs. 150/2015 nei confronti dei cittadini e agli incentivi e alle agevolazioni per le assunzioni nei confronti delle imprese;
- in merito a caratteristiche e opportunità del mercato del lavoro locale, sistema di formazione professionale, sistema informativo unitario delle politiche del lavoro e sistema informativo regionale, tipologie contrattuali e relativo quadro di incentivi economici, politiche attive e misure per l'inserimento o il reinserimento sul mercato del lavoro, inclusi quelli in mobilità transnazionale, incentivi a sostegno del lavoro e tutti gli altri servizi utili alla gestione delle misure di promozione delle politiche attive del lavoro, ai lavoratori e ai datori di lavoro.

Articolo 13 - Obblighi dei soggetti accreditati

1. I soggetti accreditati ai sensi della presente disciplina sono tenuti a:
 - a) fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e datori di lavoro che ad essi si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo;
 - b) svolgere i propri servizi senza oneri per i cittadini;
 - c) garantire, in ciascuna sede operativa, l'apertura al pubblico per almeno 16 ore settimanali, distribuite su almeno 4 giorni lavorativi;
 - d) comunicare all'Ufficio competente ogni variazione dei requisiti che hanno determinato la concessione dell'accreditamento;
 - e) interconnettersi con i portali "IoLavoro Liguria", "FormAzioneLavoro" e alimentare il Sistema Informativo del Lavoro della Regione Liguria (S.I.L.R.L.) messo a disposizione dalla Regione Liguria per trasmettere ogni informazione necessaria per la gestione, il controllo e il monitoraggio dei servizi e delle politiche regionali da loro erogate, secondo le modalità definite dalla Regione e ai sensi della legislazione nazionale vigente in materia;
 - f) interconnettersi con il sistema nazionale informativo unitario delle politiche del lavoro, nonché inviare all'ANPAL ogni informazione utile a garantire un efficace coordinamento della rete dei servizi per le politiche del lavoro;
 - g) indicare in modo visibile, in ciascuna sede operativa, gli estremi del provvedimento d'iscrizione nell'Elenco regionale, gli orari di apertura al pubblico, il logo identificativo attribuito dalla Regione Liguria;
 - h) garantire un aggiornamento costante degli operatori impegnati nell'erogazione dei servizi, relativamente alla normativa nazionale e regionale in tema di politiche attive del lavoro; a tal fine, Regione Liguria metterà a disposizione dei soggetti accreditati uno spazio dedicato a questa funzione all'interno del Portale Io Lavoro;
 - i) osservare le disposizioni concernenti il trattamento dei dati personali e al divieto d'indagine sulle opinioni di cui agli articoli 8, 9 e 10 del d.lgs. 276 del 2003.

Articolo 14 – Sistema di monitoraggio e valutazione

1. Il sistema di monitoraggio e valutazione è finalizzato a misurare efficacia, efficienza e qualità del sistema complessivo dell'offerta dei servizi per il lavoro. Tale strumento si inserisce nel processo di accreditamento quale leva per il miglioramento continuo ed orientamento verso standard di qualità elevati nell'erogazione dei servizi per il lavoro.
2. L'attività di monitoraggio e valutazione è svolta dal Ufficio competente in materia di lavoro, o altro soggetto eventualmente incaricato da Regione stessa, con periodicità, di norma, annuale.
3. Gli operatori accreditati sono obbligati a fornire le informazioni e i dati richiesti dal sistema di monitoraggio con fedeltà e tempestività, secondo le modalità previste dal sistema stesso e, in particolare, attraverso l'interconnessione con i sistemi informativi regionali.

Data - IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Dott. Alessio Saso)

Data - IL SEGRETARIO

13/11/2017 (Dott. Roberta Rossi)

4. L'Ufficio competente definisce il sistema di monitoraggio e valutazione, sulla base dei seguenti principi:
- a) individuazione e definizione di indicatori di processo, prodotto, risultato e impatto, e costruzione di indici di *performance* per il monitoraggio e la valutazione di efficacia ed efficienza delle attività e dei servizi erogati dagli operatori accreditati;
 - b) utilizzo di fonti informative esistenti o rese disponibili dagli operatori accreditati;
 - c) coerenza con i sistemi di monitoraggio valutazione europei e nazionali;
 - d) rilevazioni dirette rivolte agli utenti che fruiscono dei servizi erogati, attraverso l'utilizzo di strumenti e tecniche ad hoc
5. I dati di monitoraggio e della valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi affidati saranno resi pubblici dall'Ufficio competente

FINE TESTO

Data - IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Dott. Alessio Saso)

Data - IL SEGRETARIO

13/11/2017 (Dott. Roberta Rossi)