



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 1746 DEL 24/11/2022

AREA RESIDENZIALITÀ

Numero proposta: 3672

OGGETTO: Indirizzi per il nuovo sistema di Residenza Sociale Temporanea.

Approvazione delle linee di indirizzo per l'affidamento dei servizi di Residenza sociale temporanea finalizzata all'accoglienza di soggetti in situazione temporanea di fragilità socio-economica e abitativa, in strutture di proprietà del Comune di Milano. Periodo indicativo dal 1.3.2023 al 28.2.2027. Spesa complessiva presunta pari a € 4.021.825,50 (Iva inclusa).

Approvazione delle linee di indirizzo per l'accreditamento dei servizi di Residenza sociale temporanea finalizzata all'accoglienza e accompagnamento all'autonomia di soggetti in situazione temporanea di fragilità socio-economica e abitativa, in strutture di proprietà degli enti del Terzo settore. Periodo indicativo dal 1.3.2023 al 28.2.2027. Spesa complessiva presunta pari a € 13.975.594,50 (Iva inclusa). Immediatamente eseguibile.

L'Anno duemilaventidue, il giorno ventiquattro, del mese di novembre, alle ore 09:05, nella sala giunta del palazzo municipale si è riunita la Giunta Comunale.

Si dà atto che risultano presenti i seguenti n. 10 amministratori in carica:

NOMINATIVO	CARICA	PRESENTE
SALA GIUSEPPE	SINDACO	NO
SCAVUZZO ANNA	VICE SINDACO	SI
BERTOLÈ LAMBERTO	ASSESSORE	SI
CAPPELLO ALESSIA	ASSESSORE	SI
CENSI ARIANNA	ASSESSORE	NO
CONTE EMMANUEL	ASSESSORE	SI
GRANDI ELENA	ASSESSORE	SI

GRANELLI MARCO	ASSESSORE	SI
MARAN PIERFRANCESCO	ASSESSORE	SI
RIVA MARTINA	ASSESSORE	NO
ROMANI GAIA	ASSESSORE	SI
SACCHI TOMMASO	ASSESSORE	SI
TANCREDI GIANCARLO	ASSESSORE	SI

Assume la presidenza il Vice Sindaco Scavuzzo Anna

Partecipa il Segretario Generale Dall'Acqua Fabrizio

E' altresì presente: il Direttore Generale Malangone Christian ed il Vice Segretario Generale Vicario Zuccotti Andrea

Assiste altresì il Capo di Gabinetto VANNI Mario

IL PRESIDENTE

Verificata la legalità della seduta, invita la Giunta a trattare l'argomento segnato in oggetto;

Vista la proposta dell'Assessore Bertolè Lamberto in allegato e ritenuto la stessa meritevole di approvazione;

Dato atto che la medesima è corredata dei pareri previsti dall'art.49 del T.U. 18 agosto 2000, n. 267 nonché del parere di legittimità del Segretario Generale previsto dall'art. 2 - comma 1 - del Regolamento sul sistema dei controlli interni approvato con delibera CC n. 7 dell'11/02/2013;

Con votazione unanime

DELIBERA

Di approvare la proposta di deliberazione in oggetto;

data l'urgenza di dichiarare la presente deliberazione, con votazione unanime, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4° comma del T.U. 267/2000

DIREZIONE WELFARE E SALUTE
AREA RESIDENZIALITÀ

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE
DI GIUNTA COMUNALE

OGGETTO:

Indirizzi per il nuovo sistema di Residenza Social Temporanea.

Approvazione delle linee di indirizzo per l'affidamento dei servizi di Residenza sociale temporanea finalizzata all'accoglienza di soggetti in situazione temporanea di fragilit socio-economica e abitativa, in strutture di propriet del Comune di Milano. Periodo indicativo dal 1.3.2023 al 28.2.2027. Spesa complessiva presunta pari a € 4.021.825,50 (Iva inclusa).

Approvazione delle linee di indirizzo per l'accreditamento dei servizi di Residenza sociale temporanea finalizzata all'accoglienza e accompagnamento all'autonomia di soggetti in situazione temporanea di fragilit socio-economica e abitativa, in strutture di propriet degli enti del Terzo settore. Periodo indicativo dal 1.3.2023 al 28.2.2027. Spesa complessiva presunta pari a € 13.975.594,50 (Iva inclusa).

Immediatamente eseguibile.

Direttore
Area Residenza
Guido Gandino
(f.to digitalmente)

Direttore
Welfare e Salute
Michele Petrelli
(f.to digitalmente)

Assessore al Welfare e Salute
Lamberto Bertolè
(f.to digitalmente)

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 837/2014 si è avviata la sperimentazione, di durata triennale, di nuove forme di accoglienza residenziale a favore di persone in carico ai servizi sociali comunali, in situazioni temporanee di emergenza socio-economica e abitativa, finalizzate a realizzare interventi di natura residenziale più appropriati e coerenti con il bisogno espresso, e con l'obiettivo di creare un sistema di offerta residenziale sociale temporanea legata a un accompagnamento specialistico verso l'autonomia sociale e abitativa definitiva.

Con successiva deliberazione di Giunta Comunale n. 2256 del 14.11.2014 sono state approvate le linee guida finalizzate alla pubblicazione di un Avviso pubblico per l'individuazione di enti gestori disponibili ad offrire per un periodo di 36 mesi (1.6.2015-31.5.2018, poi prorogata al 28.2.2019) servizi di accoglienza e di accompagnamento sociale all'autonomia all'interno di appartamenti nella loro disponibilità o all'interno di appartamenti di proprietà dell'Amministrazione Comunale. Questa prima sperimentazione era rivolta essenzialmente a mamme con minori e ad anziani, con la finalità di evitare, quando non necessario, il ricorso a strutture con maggiore carico assistenziale.

Già nel 2016 la RST registrava però un numero elevato di richieste da parte dei servizi sociali territoriali per persone sottoposte a provvedimento di sfratto, circostanza che ha portato necessariamente alla creazione di una lista di attesa.

Alla conclusione della prima triennalità, con deliberazione n. 1815/2018, la Giunta Comunale ha approvato le nuove linee guida per la realizzazione del servizio di Residenzialità Sociale Temporanea (RST) valide dal 1.3.2019 al 28.2.2023 e, tramite Avviso pubblico, è stato formato un elenco di enti gestori disponibili a coprogettare e cogestire gli interventi di RST.

In considerazione delle sopravvenute emergenze abitative, con tale atto si amplia il numero di posti disponibili e si prevede l'inserimento nella RST di altre tipologie di beneficiari, al fine di avviare la costruzione di un sistema organico per le persone in disagio abitativo temporaneo: vengono comprese ora anche le accoglienze di persone adulte senza dimora e di persone in emergenza abitativa.

In tale fase di sviluppo, l'attuale Sistema di Residenzialità Sociale Temporanea prevede l'accoglienza di cittadini, in carico ai servizi sociali comunali e da questi segnalati, che si trovino in una temporanea situazione di disagio socio-economico e abitativo; tali accoglienze sono suddivise in Sezioni in ragione delle diverse caratteristiche degli ospiti accolti (nuclei familiari, adulti in difficoltà, anziani con lievi fragilità) e in risposta alle diverse necessità, come meglio descritte al cap. 1 della relazione tecnica che costituisce parte integrante del presente provvedimento. Per le accoglienze sono stati utilizzati posti letto collocati sia in strutture di proprietà comunale che in strutture messe a disposizione dagli enti gestori.

Dato atto che:

Il Documento Unico di Programmazione 2022-2024 approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 43 del 13 giugno 2022, inserisce la RST nell'Obiettivo Strategico *“Potenziare l'integrazione e la diffusione dei servizi sociali e sanitari sul territorio garantendo l'accesso ai cittadini”*, in particolare nel Programma Operativo *“Programmazione e governo della rete dei servizi sociali”* prevedendo la prosecuzione del percorso di costruzione del sistema di residenzialità temporanea, come risposta alle situazioni di emergenza socio-abitativa per periodi determinati, alternativa alle strutture destinate alla residenzialità minori; la costruzione del sistema deve garantire una definizione più ampia del portafoglio di offerta, una sempre maggior appropriatezza delle collocazioni e un maggior rispetto delle tempistiche, anche al fine di ampliare le tipologie di bisogni intercettate. Si prevede altresì la prosecuzione della sperimentazione di forme di compartecipazione alla spesa da parte degli ospiti nelle accoglienze temporanee, unita a percorsi di educazione finanziaria. Il percorso prevede quindi la *“definizione delle*

linee di indirizzo per la creazione del nuovo Sistema e l'avvio della procedura per l'identificazione dei soggetti gestori nell'ambito del nuovo Sistema di RST".

Ritenuto che:

Il Sistema RST risponde pertanto al bisogno abitativo di nuclei familiari e singoli (adulti e anziani) che si trovano in una situazione temporanea di fragilità e che rischierebbero di ricorrere a servizi meno appropriati per loro e più gravosi per l'Amministrazione Comunale.

Si concretizza in una accoglienza residenziale, fornita in strutture sia di proprietà comunale che nelle disponibilità di enti gestori, associata a un servizio di accompagnamento educativo individualizzato progettato sui bisogni e le risorse residue della persona, volto al raggiungimento di maggiori autonomie o, nel caso di anziani, al mantenimento il più prolungato possibile delle proprie autonomie.

In considerazione della conclusione dell'attuale sistema di RST al 28.2.2023, è necessario provvedere a dare continuità alle accoglienze, tenendo conto dell'esperienza fatta e delle necessità di sviluppo emerse, nonché della opportunità di trattare in modo organico servizi di accoglienza residenziale temporanea rivolti ad adulti e nuclei familiari.

Nel corso del corrente anno si è dato avvio al lavoro di riprogettazione del Sistema della RST con l'attivazione di tavoli di confronto, anche nel quadro di una collaborazione professionale condotta da SDA Bocconi e KPMG, che hanno visto la partecipazione attiva anche di alcuni enti del terzo settore che hanno collaborato negli ultimi anni alla sua costruzione; i tavoli avevano come obiettivo l'individuazione dei punti di forza e di debolezza di tale forma di accoglienza temporanea ed erano finalizzati al ripensamento del sistema nel suo complesso, da una parte per uniformare le risposte rivolte a specifici target, dall'altra per ampliare e rendere più efficaci le diverse tipologie di accoglienza.

L'analisi effettuata ha evidenziato infatti l'efficacia del sistema di RST, pur rilevandone alcuni aspetti da rivedere e altri da integrare. Dopo la conclusione dei tavoli con i gestori, si è dato avvio a momenti di confronto interni all'amministrazione per analizzare e dare risposta a fattori di criticità emersi afferenti alla gestione delle accoglienze, aspetti che saranno oggetto di ulteriori approfondimenti e di meccanismi di controllo e monitoraggio costanti.

Considerato che:

Un aspetto emerso dai lavori dei tavoli è la necessità di dare uniformità ai servizi relativi all'accoglienza di adulti in difficoltà socio-economica e abitativa, anche afferenti all'area della grave emarginazione.

Con Deliberazione di Giunta n. 1633 del 23/12/2021 sono state dettate le linee di indirizzo per la coprogettazione e realizzazione dei servizi di accoglienza residenziale temporanea per persone adulte in stato di grave emarginazione, per nuclei familiari con minori in situazione di emergenza sociale e abitativa, e nuclei familiari allontanati da appartamenti pubblici occupati abusivamente in flagranza di reato. Periodo inizialmente presunto: 1 Aprile 2022 – 28 Febbraio 2023.

A tale atto di indirizzo si è poi dato seguito con un Avviso di Istruttoria pubblica finalizzata all'individuazione di soggetti del Terzo Settore disponibili alla coprogettazione e realizzazione in partenariato pubblico / privato sociale dei servizi di accoglienza residenziale temporanea per le persone sopra definite.

Tale Avviso ha condotto l'Amministrazione comunale alla sottoscrizione, con i partner così individuati, di una serie di Convenzioni la cui prossima scadenza, inizialmente prevista per il 28 febbraio 2023, è ora fissata al 31 marzo 2023.

In vista del citato termine si rende pertanto necessario definire le modalità e le risorse con le quali l'Amministrazione comunale intende dare eseguito ai progetti di accoglienza già avviati, con particolare attenzione al sistema di Housing First, Housing Led e Housing Pet.

Difatti, considerati gli esiti positivi sin qui ottenuti dai progetti di accoglienza tuttora in corso, si ritiene opportuno consolidare i risultati già raggiunti e in alcuni casi ridefinirne la portata, coniugando i bisogni emersi e le risorse disponibili.

Ad oggi l'accoglienza di persone adulte in situazioni di particolare fragilità è garantita da due diversi servizi dell'Area Residenzialità, da una parte il Sistema RST e dall'altra il Servizio Housing First, Housing Led e Microcomunità. Quest'ultimo servizio accoglie persone adulte senza dimora che hanno già avuto esperienze di vita in centri di accoglienza (in Housing Led e Microcomunità), ma anche persone senza dimora che vivono stabilmente in strada, che non hanno mai accettato di entrare in un centro di Accoglienza o hanno fallito più volte nel percorso, e che spesso presentano problemi di alcooldipendenza o di dipendenza da sostanze e/o problemi psichiatrici (Housing First) oltre a persone con i propri animali da affezione (Housing Pet). Tali progetti sono stati negli anni finanziati con l'utilizzo delle risorse del PON Inclusion e del Fondo Povertà.

In considerazione dell'affinità dei servizi di RST e Housing First-Housing Led-Housing Pet, si ritiene opportuno creare un'area omogenea legata all'accoglienza degli adulti in difficoltà socio-economica e abitativa, che consenta di trattare in modo uniforme le richieste di accoglienza a favore di persone adulte senza dimora. Al fine di garantirne il finanziamento, si ritiene opportuno continuare ad avvalersi anche dei finanziamenti provenienti dal PON Inclusion e dal Fondo Povertà.

Un aspetto rilevante emerso dal lavoro dei tavoli è stato la necessità di individuare e definire in modo chiaro e condiviso i requisiti di accesso al sistema per i diversi target coinvolti, sia per garantire trasparenza e imparzialità per l'inserimento nel sistema, che per definire una cornice certa entro cui gli operatori dei servizi possono lavorare.

Il sistema di RST è attualmente rivolto a diverse tipologie di destinatari:

- nuclei monogenitoriali con figli e adulti singoli;
- persone anziane con fragilità lievi e sufficiente autonomia;
- persone adulte in disagio abitativo ed in difficoltà socio-economica, a rischio emarginazione a causa di patologie o particolari fragilità anche accompagnate da disturbi di natura psicologica o psichica e/o problematiche di dipendenza, anche correlate alla loro condizione di homelessness, che necessitano temporaneamente di uno spazio protetto;
- persone in emergenza sociale abitativa.

Il sistema della RST, negli ultimi anni, ha dato risposte a un numero considerevole di situazioni di emergenza abitativa segnalate dai servizi sociali comunali, occupando di fatto un posto strategico nella filiera dei servizi abitativi temporanei messi a disposizione dall'Amministrazione, in particolare dall'Area Casa (AUTE: Altri Usi Temporanei per l'Emergenza; SAT- Servizi Abitativi Transitori; SAP: Servizi abitativi pubblici); tali soluzioni di residenzialità pubblica rappresentano tuttora, per oltre il 90% delle persone accolte in RST che non possono accedere ad alloggi sul mercato, l'unica possibile prospettiva di uscita dall'accoglienza temporanea. E' pertanto necessario che le persone segnalate per la RST, se non già in graduatoria utile per l'assegnazione, posseggano i requisiti per poter presentare domanda per l'accesso ai Servizi Abitativi Pubblici (SAP) e ai Servizi Abitativi Transitori (SAT).

Tali considerazioni impongono di consolidare e rafforzare i costanti contatti e interconnessioni tra la Direzione Welfare e Salute e la Direzione Casa, a partire dalla consonanza, pur nella differenza degli obiettivi, tra le due direzioni.

I requisiti generali per l'accesso al Sistema RST individuano persone che siano:

- A. in carico a un servizio sociale comunale, e che attraversino un momento di difficoltà primariamente dovuto ad un disagio socio-economico e abitativo;
- B. residenti nel Comune di Milano e, se cittadini stranieri, regolarmente soggiornanti;

- C. che non siano stati occupanti senza titolo di alloggio pubblico negli ultimi 5 anni;
- D. con ISEE inferiore a € 16.000,00;
- E. che siano in grado di provvedere autonomamente ai propri bisogni primari e siano disponibili a utilizzare spazi in condivisione;
- F. per i quali il servizio sociale competente abbia valutato che, con un temporaneo accompagnamento e adeguato supporto per un periodo definito (di norma non superiore ai 18 mesi), possa essere riacquisita la piena autonomia nella gestione della propria vita.

In considerazione della pluralità di possibili beneficiari della RST, si ritiene necessario però distinguere e declinare i requisiti a seconda della tipologia di ospite.

Si evidenzia e si conferma comunque come il carattere temporaneo, indispensabile per garantire un adeguato turn-over delle accoglienze, debba rimanere l'elemento distintivo prevalente del servizio RST, il cui scopo principale resta quello di accompagnare le persone all'autonomia lavorando anche per il loro reinserimento lavorativo e sociale.

Per rispondere però al grado crescente di complessità dei bisogni intercettati, nell'ambito di un preciso percorso di accompagnamento e sostegno sociale, è necessario prevedere condizioni di accoglienza diversificate per persone con particolari fragilità, o in situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile procedere a una preventiva valutazione dei bisogni che consenta di individuare subito la risposta più idonea.

A tal fine, per esempio, non sarà previsto un periodo massimo di permanenza nel caso di persone anziane autosufficienti inserite in alloggi protetti, in quanto l'accoglienza sarà finalizzata al mantenimento delle autonomie, per ritardare il più possibile il ricovero in Residenze Sanitarie Assistenziali, mentre per gli adulti accolti nell'Ambito 3 dovrà essere prolungato in quanto il percorso verso il recupero della propria autonomia richiede necessariamente tempi più lunghi.

Allo stesso modo, per persone e/o nuclei che si rivolgono ai servizi sociali per la prima volta, esclusivamente per una situazione di emergenza abitativa, sarà previsto un periodo di osservazione e valutazione, in posti dedicati e con una tempistica massima di 6 mesi, al fine di effettuare una adeguata analisi dei bisogni e delle risorse e definire l'intervento più appropriato. Nel caso in cui, alla conclusione dei 6 mesi previsti, il servizio non abbia potuto individuare una soluzione alternativa, in accordo con l'ente gestore, potrà essere autorizzato un ulteriore periodo di permanenza nella struttura ma alle quote previste per la RST ordinaria.

Si individuano pertanto le seguenti tipologie di destinatari del servizio, distinte in **Ambiti di accoglienza**, per i quali il servizio di accompagnamento all'autonomia sarà effettuato sia all'interno di unità immobiliari di proprietà dell'Amministrazione Comunale che in strutture messe a disposizione da enti gestori del Terzo Settore:

AMBITO	TIPOLOGIA	REQUISITI DI ACCESSO
Ambito 1)	nuclei monogenitoriali con figli e adulti singoli (compresi giovani adulti 18-21 anni), in carico ai servizi sociali comunali e in disagio socio-economico e abitativo;	A-B-C-D-E-F
Ambito 2)	anziani ultra 65enni con fragilità lievi e sufficiente autonomia;	A-B-C-D-E
Ambito 3)	<i>persone adulte senza dimora e in difficoltà socio-economica, che necessitano temporaneamente di uno spazio protetto:</i>	

3A)	persone adulte senza dimora in difficoltà socio-economica, con fragilità diverse	A-B-C-D-E-F (con previsione di ampliamento dell'accoglienza a 24 mesi)
3B)	persone adulte a rischio emarginazione a causa di patologie derivanti da malattie sessualmente trasmissibili o legate al consumo/abuso di sostanze, oppure per problematiche sociali connesse a pregresse dipendenze e/o abusi da sostanze;	A-B-C-D-E-F (con previsione di ampliamento dell'accoglienza a 24 mesi)
3C)	persone adulte vulnerabili, in situazione complessa accompagnata da disturbi di natura psicologica o psichica prevalentemente a carattere transitorio;	A-B-C-D-E-F (con previsione di ampliamento dell'accoglienza a 24 mesi)
3D)	Progetto HOUSING LED: persone con multiproblematicità sociali ed economiche che abbiano già avuto precedenti esperienze di accoglienza in strutture della grave marginalità adulta	A-B (in particolare, se non ancora residenti, in possesso dei requisiti per poter richiedere la residenza) -C-D-E-F (con previsione di ampliamento dell'accoglienza a 24 mesi)
3E)	Progetto HOUSING FIRST: persone adulte che vivono stabilmente in strada, croniche, multiproblematiche e che non hanno mai accettato accoglienza e/o che hanno fallito più volte il percorso ed in condizioni di grave fragilità e vulnerabilità sociale	A-B (in particolare, se non ancora residenti, in possesso dei requisiti per poter richiedere la residenza) -C-D-F (con previsione di ampliamento dell'accoglienza a 24 mesi)
3F)	Progetto HOUSING PET: persone adulte che vivono stabilmente in strada, croniche, multiproblematiche e che non hanno mai accettato accoglienza e/o che hanno fallito più volte il percorso in condizioni di grave fragilità e vulnerabilità sociale accompagnate da animali domestici	A-B (in particolare, se non ancora residenti, in possesso dei requisiti per poter richiedere la residenza) -C-D-E F (con previsione di ampliamento dell'accoglienza a 24 mesi)
Ambito 4)	singoli e nuclei con presenza di minori o persone in condizione di fragilità, non precedentemente conosciuti dai servizi comunali, che si rivolgono al servizio sociale esclusivamente perchè in emergenza abitativa	Comprovata emergenza abitativa

Si dà mandato alle competenti Aree della Direzione Welfare e Salute per l'adozione degli atti necessari all'applicazione del presente provvedimento, in particolare per la definizione dell'iter di segnalazione/valutazione delle richieste, del rapporto tra ospite, enti gestori, servizi sociali comunali e servizio RST e dello schema di patto di ospitalità.

Verificato che:

La deliberazione di Giunta Comunale n. 1815/2018 aveva introdotto nel progetto di accompagnamento un percorso di educazione al risparmio, finalizzato anche all'accantonamento di una piccola somma

mensile in relazione alle possibilità dell'ospite e con lui concordata. Era previsto che tale somma fosse resa completamente disponibile al momento dell'uscita dalla RST, fatta salva la necessità di addebitare all'ospite in uscita, in accordo con il servizio sociale inviante, eventuali spese derivanti da danni causati all'alloggio durante la permanenza o dalla necessità di effettuare lavori al momento del rilascio dell'alloggio resi necessari per danneggiamenti dello stesso a lui imputabili. Si ritiene di confermare tale previsione, che ha dimostrato negli anni la sua efficacia nella fase di uscita dal percorso in RST.

La citata deliberazione n. 1815/2018 aveva anche previsto per tutti gli ospiti un'accoglienza a titolo gratuito per i primi 6 mesi, al fine di concedere tempo sufficiente perché, con l'affiancamento dell'operatore economico e il supporto del servizio sociale inviante, potessero ricomporre il loro progetto di vita e costruire le basi per una nuova autonomia.

Dopo l'iniziale periodo di gratuità, per gli ospiti delle Sezioni 1 e 2, era stata introdotta una forma di compartecipazione al costo del servizio in misura progressiva in relazione alla durata dell'accoglienza.

Si ritiene di confermare anche questo aspetto dell'accoglienza, che ha evidenziato come, nell'accompagnamento dei nuclei nel loro percorso verso il recupero della propria autonomia, sia opportuno partire dalla costruzione di una corretta consapevolezza circa la temporaneità dell'ospitalità. Nel nuovo Sistema RST la compartecipazione sarà dovuta a partire dal settimo mese di accoglienza da parte di tutti gli ospiti, ad eccezione degli anziani in alloggi protetti e delle situazioni che verranno valutate diversamente dal Servizio sociale di riferimento.

Le quote di compartecipazione previste dopo il sesto mese di ospitalità, come dettagliate al cap. 5 della relazione tecnica, dovranno essere corrisposte direttamente al Comune dai beneficiari; l'operatore economico dovrà monitorare l'effettiva corresponsione di tali quote.

Considerato inoltre che:

L'Amministrazione metterà a disposizione del Sistema RST posti letto in alloggi di proprietà comunale assegnati alla Direzione Welfare e Salute e già compresi nell'attuale sistema, che verranno assegnati a operatori economici che garantiranno l'accoglienza e l'accompagnamento educativo delle persone segnalate e inviate dai servizi sociali comunali. Al fine di garantire adeguata risposta ai bisogni rilevati dai servizi territoriali, è necessario però reperire una disponibilità di posti sufficientemente ampia e differenziata da parte di operatori economici che mettano a disposizione posti letto nella loro disponibilità.

A tal fine, verranno attivate due diverse procedure, come meglio descritte al cap. 3 della relazione tecnica: la prima finalizzata all'assegnazione dei posti letto di proprietà comunale per l'accoglienza di nuclei e persone singole in disagio socio-abitativo, la seconda rivolta invece ad individuare strutture idonee alle accoglienze di RST nella disponibilità degli enti gestori sulla base di criteri e requisiti individuati dall'Amministrazione in relazione alle diverse tipologie di accoglienza (nuclei, adulti, anziani, emergenze abitative).

Dato atto che:

il Programma Biennale degli Acquisti di Forniture e Servizi 2022-2023 del Comune di Milano approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n.43 del 13 giugno 2022 prevede l'attivazione di una procedura a evidenza pubblica finalizzata all'affidamento del servizio di accoglienza Residenziale Sociale Temporanea in immobili messi a disposizione dal comune di Milano, suddivisa in 3 Lotti, per un totale di 282 posti, che saranno dedicati all'accoglienza di *“nuclei monogenitoriali con figli e adulti singoli, senza particolari fragilità, in carico ai servizi sociali comunali”* (Ambito 1 – 257 posti), mentre la struttura comunitaria di Via Giorgi accoglierà nuclei in emergenza abitativa (Ambito 4 – 25 posti).

Tale procedimento è finalizzato all'individuazione degli operatori economici ai quali affidare la gestione del servizio di accompagnamento sociale all'autonomia all'interno di tali unità immobiliari di proprietà dell'Amministrazione Comunale. A tal fine, la procedura che si ritiene più idonea è la procedura aperta per l'appalto di servizi previa pubblicazione di bando ai sensi dell'art. 60 del codice dei contratti, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del codice contratti.

In ottemperanza a quanto disposto dall'art 51 del D. Lgs. n. 50/2016 rispetto alla necessità di favorire la massima partecipazione e l'accesso al mercato delle microimprese, piccole e medie imprese, la gara sarà articolata in tre lotti, come descritto analiticamente nei rispettivi capitolati speciali.

La procedura a evidenza pubblica in tre Lotti per l'affidamento del servizio di accompagnamento sociale per la RST in immobili messi a disposizione dal comune di Milano è stata inserita nel Programma Biennale degli Acquisti di Forniture e Servizi 2022-2023 nelle schede preliminari di progetto ai nn. 381, 382 e 383 per un importo complessivo pari a € **4.249.670,42** (comprensivo di IVA al 5% e dell'accantonamento di cui all'art. 113 c. 3 e 4 del D. Lgs. 50/2016).

Ai sensi dell'art. 31 comma 1 del D.Lgs 50/2016 con Determinazioni dirigenziali nn. 7725/2022 (lotto 1 – 7729/2022 (lotto 2) 7731/2022 (lotto 3) è stato nominato RUP del procedimento il Direttore dell'Area Residenzialità dott. Guido Gandino.

La durata dell'affidamento è prevista in 48 mesi, indicativamente dal 1.03.2023 al 28.02.2027, con la previsione di ripetizione per ulteriori 12 mesi.

I servizi della procedura di cui sopra non sono oggetto di alcuna convenzione CONSIP, Arca Sintel della Regione Lombardia o del Centro Aggregatore della Città Metropolitana per cui si rende necessario l'attivazione della procedura di gara autonoma che preveda l'affidamento dei servizi meglio dettagliati nella relazione tecnica allegata, parte integrante del presente provvedimento, con l'avvertenza che in caso di sopravvenute convenzioni più convenienti opererà la clausola di recesso dal contratto.

L'importo complessivo IVA inclusa per l'affidamento di tale servizio per un periodo di 48 mesi risulta pari a € 4.040.977,05 (comprensivo di IVA al 5% e oltre alla quota pari a € 19.151,55, quale importo massimo stanziabile per l'accantonamento, come previsto all'art. 113 del D. Lgs. 50/2016, e sarà posta a carico del Cap. 3443.18, la cui congruità è stata attestata dal Direttore dell'Area Residenzialità, come si evince dalla Relazione Tecnica allegata parte integrante del presente provvedimento.

L'ammontare presunto delle spese di Pubblicità (pari a € 6.000) e del contributo a favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), pari a € 600,00, sarà posta a carico capitolo 443.1.15 (Servizi del Provveditorato) – Esercizio 2023 - dell'Area Gare Beni e Servizi - Direzione Centrale Unica Appalti.

L'importo complessivo si discosta entro il limite del 25% dall'importo previsto dalle suddette schede di programmazione in quanto è stato ridefinito il numero massimo di posti disponibili ed è stato valutato opportuno procedere a una revisione degli importi pro die-pro capite, in considerazione della variazione percentuale dell'Indice nazionale ISTAT per il periodo marzo 2019-agosto 2022, nella misura del 10%, come meglio specificato al cap. 4 della relazione tecnica allegata parte integrante al presente provvedimento.

Gli immobili saranno assegnati per la gestione del servizio di RST in base al punteggio ottenuto a seguito di valutazione da parte di una commissione di gara, che sarà costituita ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 50/2016.

Tale proposta progettuale sarà contenuta in un elaborato tecnico che dovrà descrivere le modalità con cui l'ente intende attuare il servizio di accoglienza e di accompagnamento sociale all'autonomia in residenzialità sociale temporanea, con particolare riferimento alla tipologia di ospiti accolti, alle strategie che si intendono attivare per garantire la temporaneità dell'accoglienza e il passaggio verso l'autonomia abitativa, le risorse umane e strumentali che intendono utilizzare per la realizzazione dello stesso,

l'esperienza specifica nella gestione di servizi di accoglienza ulteriore rispetto all'esperienza minima prevista dall'avviso per ciascuna sezione quale requisito di partecipazione, nonché il radicamento territoriale e le sinergie progettuali attivabili.

La procedura ad evidenza pubblica sarà rivolta a operatori economici con pluriennale e comprovata esperienza nella presa in carico e gestione di percorsi di accompagnamento educativo per persone in condizioni di fragilità e difficoltà socio-economiche; potranno presentarsi in forma singola o di raggruppamento temporaneo e dovranno essere in possesso dei requisiti di ordine generale, di idoneità professionale, tecnico organizzativi e di capacità economico-finanziaria previsti dai rispettivi capitolati.

L'operatore economico, oltre a rispondere al problema abitativo, dovrà garantire la realizzazione del progetto individualizzato definito, in collaborazione con il servizio sociale inviante e lo stesso beneficiario, in ragione del bisogno e delle risorse della persona, attraverso l'attuazione di interventi diversi per la promozione dello sviluppo/mantenimento delle capacità/potenzialità di autonomia dei beneficiari. Per ogni accoglienza l'amministrazione corrisponderà all'operatore economico una quota pro die-pro capite, differenziata in ragione delle diverse tipologie di accoglienza ed intensità dell'accompagnamento sociale, come precisato in relazione tecnica.

La commissione di gara avrà a disposizione fino a un massimo di 100 punti, così suddivisi: 90 all'offerta tecnica e 10 all'offerta economica. Potranno essere ammessi in graduatoria solo gli enti le cui proposte tecniche abbiano ottenuto complessivamente almeno 65 punti.

Ogni partecipante (singolo o in ATI) potrà aggiudicarsi massimo 1 lotto.

Dato inoltre atto che:

In considerazione delle richieste provenienti dai servizi sociali territoriali, si rende necessario reperire, presso operatori economici qualificati, ulteriori posti di accoglienza da destinare al servizio di residenzialità sociale temporanea in strutture di accoglienza nella loro disponibilità, suddivisi nelle seguenti tipologie di accoglienza, come meglio dettagliato in relazione tecnica, di cui si stima un fabbisogno di accoglienza almeno di ulteriori 535 posti così suddivisi:

Ambito 1): nuclei monogenitoriali con figli, adulti singoli (compresi giovani adulti 18-21 anni), in carico ai servizi sociali comunali e in disagio socio-economico e abitativo: almeno 300 posti;

Ambito 2): anziani ultra 65enni con fragilità lievi e sufficiente autonomia: almeno 50 posti;

Ambito 3): persone adulte in disagio abitativo ed in difficoltà socio-economica, che necessitano temporaneamente di uno spazio protetto, almeno 145 posti, così suddivisi:

- 3A: almeno 20 posti
- 3B: almeno 20 posti
- 3C: almeno 20 posti
- 3D: almeno 50 posti
- 3E: almeno 25 posti
- 3F: almeno 10 posti

Ambito 4): singoli e nuclei con presenza di minori o persone in condizione di fragilità, non precedentemente conosciuti dai servizi comunali, che si rivolgono al servizio sociale esclusivamente perché in emergenza abitativa: almeno 40 posti.

A tal fine sarà attivato, a cura della competente Area, un percorso di accreditamento finalizzato all'individuazione di enti disponibili a realizzare progetti di accompagnamento sociale finalizzato al recupero dell'autonomia personale e sociale all'interno di strutture nella loro disponibilità.

L'attivazione di un sistema di accreditamento per le accoglienze temporanee di cui al presente provvedimento, risponde alla necessità di garantire un elevato standard qualitativo degli enti accreditati e trova fondamento giuridico nella normativa nazionale e regionale in materia e precisamente:

a) nella Legge n. 328/2000 avente ad oggetto "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" la quale prevede che *"Ai comuni (...), , spetta, nell'ambito delle risorse disponibili (...) e secondo la disciplina adottata dalle regioni, l'esercizio delle seguenti attività (...): c) autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei servizi sociali"* (art. 6 comma 2);

b) nella Legge regionale n. 3/2008 avente ad oggetto "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale", secondo la quale *"L'accREDITAMENTO delle unità di offerta sociale è condizione per sottoscrivere i conseguenti contratti con i comuni nel rispetto della programmazione locale e con riguardo ai criteri di sostenibilità finanziaria definiti nel piano di zona"* e che *"Il contratto definisce i rapporti e le reciproche obbligazioni tra il Comune e l'unità di offerta sociale accreditata"* (art. 16 commi 1 e 5);

c) nella DGR n. 1353/2011, avente ad oggetto "Linee guida per la semplificazione amministrativa e la valorizzazione degli enti del terzo settore nell'ambito dei servizi alla persona e alla comunità", secondo la quale *"L'accREDITAMENTO costituisce una condizione necessaria per erogare il servizio per conto dell'amministrazione e a carico di quest'ultima"*;

d) nella Direttiva 2014/24/UE (si veda il 114° considerando) la quale afferma che affinché la modalità di affidamento di servizi tramite accreditamento sia considerata alternativa a quelle disciplinate dalla normativa sui contratti pubblici, non deve in alcun modo essere prefissato un contingente di soggetti prestatori (...) *"Gli Stati membri e le autorità pubbliche sono liberi di fornire tali servizi" (alla persona) "direttamente o di organizzare servizi sociali attraverso modalità che non comportino la conclusione di contratti pubblici, ad esempio tramite il semplice finanziamento di tali servizi o la concessione di licenze o autorizzazioni a tutti gli operatori economici che soddisfano le condizioni definite in precedenza dall'amministrazione aggiudicatrice, senza che vengano previsti limiti o quote, a condizione che tale sistema assicuri una pubblicità sufficiente e rispetti i principi di trasparenza e di non discriminazione"*;

Le Linee Guida n. 17 dell'Anac approvate con delibera n. 382 del 27 luglio 2022 prevedono che: *"Sono esclusi dall'applicazione del codice dei contratti pubblici (...) gli affidamenti di servizi sociali svolti in regime di autorizzazione o accreditamento in attuazione della legislazione regionale in materia. A tali fattispecie si applicano le previsioni delle leggi speciali statali e regionali vigenti in materia, integrate dai principi contenuti nell'articolo 4 del codice (D.Lgs n. 50/2016). Si applica l'articolo 26, comma 2, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 in materia di trasparenza. Le stazioni appaltanti sono tenute a pubblicare sul sito Amministrazione trasparente gli atti relativi agli interventi di cui al presente paragrafo. Ai sensi del comma 3 del citato art. 26, la pubblicazione è condizione di efficacia del provvedimento. Si applica altresì la legge 13 agosto 2010 n. 136, in materia di tracciabilità dei flussi finanziari."*

L'accREDITAMENTO oggetto del presente provvedimento:

- non assicura un volume prestabilito di prestazioni agli operatori, in quanto queste ultime vengono corrisposte solamente nel caso di effettiva fruizione dei servizi (con la conseguenza che l'operatore rimanga esposto al cd "rischio di domanda");
- delinea un percorso dinamico che prevede:
 - a) valutazioni periodiche dei fabbisogni e della qualità dei servizi, verifiche del mantenimento dei requisiti e delle condizioni di accreditamento, con la previsione di cause di decadenza dell'accREDITAMENTO (perdita dei requisiti soggettivi, gravi inadempimenti, ecc.), cui collegare la risoluzione dei contratti in corso;

- b) l'apertura di un Elenco di operatori accreditati – senza soluzione di continuità – a qualsivoglia operatore che, in possesso dei requisiti previsti, ne faccia richiesta; a tal fine il cd “Avviso di accreditamento” sarà sempre pubblicato, nel sito web del Comune di Milano e la sua pubblicazione potrà altresì essere prevista a mezzo ulteriori canali di diffusione ritenuti adeguati dal dirigente competente;
- c) la possibilità di rivedere le condizioni di accreditamento o le tipologie di prestazioni da erogare ogni qual volta l'Amministrazione lo riterrà opportuno, mediante un nuovo bando di accreditamento.

Al tal fine sarà necessario, nel rispetto dei principi di pubblicità, trasparenza e par condicio, procedere alla pubblicazione di apposito Avviso per la creazione dell' *“Elenco di enti gestori accreditati per il servizio di Residenzialità Sociale Temporanea”* da realizzarsi in Unità di Offerta nella loro disponibilità; l'Avviso definirà modalità e condizioni di esecuzione del servizio, contenuti minimi della convenzione e indicazione delle quote che potranno essere corrisposte da Comune di Milano per ogni accoglienza sulla base delle diverse tipologie di bisogno, come dettagliato nella relazione tecnica allegata parte integrante al presente provvedimento. L'Avviso conterrà altresì i contenuti del patto di accreditamento e verrà approvato con apposito provvedimento dirigenziale ai sensi dell'art. 107 del D.Lgs 267/2000 e s.m.i., a cura dell'Area proponente.

Il servizio di accoglienza in Residenzialità Sociale Temporanea in alloggi nella disponibilità degli enti gestori accreditati avrà durata indicativamente dal 1.3.2023 (e, per istanze presentate successivamente nell'ambito dell'Avviso aperto, dalla data di sottoscrizione del patto) fino al 28.2.2027, con la possibilità di prevedere la prosecuzione del servizio per un massimo di 12 mesi, fatta salva l'eventuale rinuncia da parte del soggetto gestore o revoca per il venir meno di uno o più requisiti soggettivi, generali e di qualità previsti per ciascuna tipologia di Unità di Offerta o l'adozione di nuovi indirizzi da parte della Giunta Comunale.

L'avviso pubblico sarà rivolto ai soggetti del Terzo Settore, come individuati all'art. 4 - Titolo II – del Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117 “Codice del Terzo settore”; questi potranno presentarsi in forma singola o in raggruppamento temporaneo e dovranno essere in possesso dei requisiti di ordine generale e di capacità tecnica, che prevedano, fra gli altri, l'idoneità (per la singola organizzazione o il raggruppamento delle stesse) allo svolgimento di servizi di accoglienza e di accompagnamento sociale all'autonomia.

I soggetti gestori dovranno inoltre dimostrare la presenza della Carta dei servizi specificatamente rivolta al servizio di accoglienza in Residenzialità Sociale Temporanea, e possedere pluriennale e comprovata esperienza nella presa in carico e gestione di percorsi di accompagnamento educativo per persone in condizioni di fragilità e difficoltà socio-economiche.

I posti letto dovranno essere situati in una o più strutture di accoglienza ubicate a Milano e Città Metropolitana, nella disponibilità dell'ente e in regola con la normativa Regionale o Nazionale vigente in materia di Igiene e Sanità Pubblica, di Sicurezza degli Impianti, di Urbanistica-Edilizia. Tali posti letto non dovranno essere utilizzati nell'ambito di altri rapporti convenzionali con il Comune di Milano.

Le domande di accreditamento saranno valutate – limitatamente alla sussistenza dei requisiti richiesti - da un'apposita commissione tecnica che sarà costituita ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 50/2016; saranno inseriti nell'Elenco tutti gli operatori in possesso dei requisiti previsti.

Per la scelta dell'operatore gestore dell'intervento, gli operatori comunali opereranno sulla base di una valutazione professionale, a partire dai bisogni specifici personali, familiari e di contesto, dalla tipologia di accoglienza necessaria e dal progetto elaborato sul beneficiario specifico.

L'iscrizione nell'Elenco non determinerà l'assunzione di alcuna obbligazione a carico dell'Amministrazione comunale a nessun titolo.

Considerato che:

Le spese relative alle accoglienze nell'ambito dei progetti Housing Led, Housing First e Housing Pet saranno finanziate anche a valere sui finanziamenti derivanti dal PON Inclusion e dal Fondo Povertà, dando atto che la spesa sarà comunque subordinata all'effettiva erogazione, negli anni a venire, dei finanziamenti a valere sui suddetti Fondi.

Dato atto che:

per la realizzazione del servizio RST come sopra descritto, su base previsionale e a seguito delle analisi riportate nella relazione tecnica, è stata quantificata, per il periodo 2023 – 2027 una spesa massima complessiva di € **17.997.420,00** (IVA inclusa), corrispondenti alla spesa annuale di € **4.499.355,00** così distribuita per procedimento e per esercizio:

- per la procedura ad evidenza pubblica: € **4.021.825,50** IVA inclusa

Descrizione	Importo TOT IVA inclusa	Competenza economica 2023	Competenza economica 2024	Competenza economica 2025	Competenza economica esercizi succ.
Lotto 1 di 3	1.364.370,00	284.243,75	341.092,50	341.092,50	397.941,25
Lotto 2 di 3	1.404.994,50	292.707,19	351.248,63	351.248,63	409.790,06
Lotto 3 di 3	1.252.461,00	260.929,38	313.115,25	313.115,25	365.301,13
totali	4.021.825,50	837.880,31	1.005.456,38	1.005.456,38	1.173.032,44

la cui congruità è attestata dal Direttore dell'Area Residenzialità come da relazione allegata quale parte integrante al presente provvedimento.

- per la procedura di accreditamento: € **13.975.594,50** IVA inclusa

Descrizione	Importo TOT IVA inclusa	Competenza economica 2023	Competenza economica 2024	Competenza economica 2025	Competenza economica esercizi succ.
Ambito 1	4.713.975,00	982.078,13	1.178.493,76	1.178.493,76	1.374.909,38
Ambito 2	1.686.300,00	351.312,53	421.575,00	421.575,00	491.837,49
Ambito 3 A-B-C	3.157.980,00	657.912,50	789.495,00	789.495,00	921.077,50
Ambiti 3 D-E-F	3.644.707,50	759.314,06	911.176,88	911.176,88	1.063.039,69
Ambito 4	772.632,00	160.965,00	193.158,00	193.158,00	225.351,00
totali	13.975.594,50	2.911.582,22	3.493.898,64	3.493.898,64	4.076.215,06

la cui congruità è pure attestata dal Direttore dell'Area Residenzialità come da relazione allegata quale parte integrante al presente provvedimento.

- trattandosi di spesa corrente, l'assunzione di impegni su esercizi successivi a quello in corso, a norma dell'art. 183, comma 6 del vigente T.U.E.L. trova presupposto in quanto spesa connessa a contratti pluriennali (punto a) del richiamato comma 6);
- qualora gli enti gestori applicassero un'aliquota IVA superiore al 5% si provvederà alla riduzione del numero dei posti di accoglienza; in tal senso verrà inserita apposita clausola nel capitolato speciale inerente la variazione del numero dei posti di accoglienza in relazione alla aliquota da applicare;

- la gara per l'affidamento del servizio di Residenza Sociale Temporanea in strutture di proprietà del comune di Milano sarà espletata in collaborazione con la Direzione Centrale Unica Appalti – Area Gare, Beni e Servizi;

Ritenuto

di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 – 4[^] comma del D.Lgs. 267/2000 al fine di consentire il tempestivo avvio delle procedure di gara e di accreditamento in considerazione dell'inizio delle prestazioni fissato per il giorno 1 marzo 2023;

Visti:

- gli artt. 48, 49, 134 IV comma, 153 IV comma, 171 IV comma e 183 VI e VII comma del D.Lgs..267/2000
- l'art. 43 dello Statuto del Comune di Milano
- l'art. 14 del Regolamento di Contabilità del Comune di Milano
- la Legge n. 328/2000 a oggetto "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- la Legge regionale n. 3/2008 a oggetto "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale",
- il D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i.;
- l'art. 26 del D.Lgs n. 33/2013 e s.m.i.;
- l'art. 3 della Legge n. 136/2010;
- La Deliberazione di Consiglio Comunale n. 43 del 13 giugno 2022 avente a oggetto "Documento Unico di Programmazione (DUP) e Bilancio di Previsione 2022-2024";
- La Deliberazione di Consiglio Comunale n. 61 del 28 luglio 2022 avente a oggetto "Programmazione 2022-2024 - Variazione di Assestamento generale del bilancio finanziario e Salvaguardia degli Equilibri di bilancio - Ricognizione dello Stato di Attuazione dei Programmi - Modifiche al Documento Unico di Programmazione (DUP). Immediatamente eseguibile";
- La Deliberazione di Giunta Comunale n. 1094 del 29 luglio 2022 avente a oggetto "Programmazione 2022-2024 - Ripartizione delle tipologie in categorie e dei programmi in macroaggregati e attribuzione delle risorse ai relativi capitoli nel Piano Esecutivo di Gestione finanziario a seguito dell'approvazione della deliberazione di Consiglio Comunale n. 61 del 28/07/2022. Atto di indirizzo in merito all'utilizzo di quote residue vincolate in avanzo di amministrazione 2021. Immediatamente eseguibile";
- La Deliberazione di Giunta Comunale n. 963 del 1 luglio 2022 avente a oggetto "Approvazione del Piano degli Obiettivi 2022-2024 e del Piano Esecutivo di Gestione 2022-2024. Immediatamente eseguibile".
- il parere di regolarità tecnica del Direttore dell'Area Residenza Sociale e il parere di regolarità contabile del Responsabile dei Servizi Finanziari, espressi ai sensi dell'art. 49 della L.267/2000, che si allegano alla presente proposta di deliberazione quali parti integranti;
- il parere di legittimità del Segretario Generale, che si allega alla presente proposta di deliberazione quale parte integrante

DELIBERA

1. di approvare gli indirizzi per il nuovo sistema di Residenza Sociale Temporanea come delineato in narrativa e nella relazione allegata quale parte integrante;
2. di approvare le linee di indirizzo per l'affidamento dei servizi di Residenza sociale temporanea finalizzata all'accoglienza di soggetti in situazione temporanea di fragilità socio-economica e

abitativa, in strutture di proprietà del Comune di Milano, che verranno assegnate tramite gara pubblica espletata in collaborazione con la Direzione Centrale Unica Appalti – Area Gare, Beni e Servizi. Periodo indicativo dal 1.3.2023 al 28.2.2027. Spesa complessiva presunta pari a € 4.021.825,50 (Iva inclusa).

3. di approvare le linee di indirizzo per l’accreditamento dei servizi di Residenzialità sociale temporanea finalizzata all’accoglienza e accompagnamento all’autonomia di soggetti in situazione temporanea di fragilità socio-economica e abitativa, in strutture di proprietà degli enti del Terzo settore. Periodo indicativo dal 1.3.2023 al 28.2.2027. Spesa complessiva presunta pari a € 13.975.594,54 (Iva inclusa);
4. di approvare le quote massime pro die-pro capite da riconoscere agli enti gestori, ad esito della loro revisione in applicazione della variazione percentuale dell’Indice nazionale ISTAT, secondo quanto precisato nella relazione tecnica allegata al presente provvedimento quale parte integrante (all.1);
5. di assegnare la spesa massima complessiva relativa al periodo 1.03.2023 al 28.02.2027 di € **17.997.420,00** (IVA inclusa), a carico dei Capitoli di seguito specificati per le somme annue indicate:
 - Esercizio anno 2023: spesa di € **3.749.462,50** (IVA inclusa) così suddivisa:
 - Cap. 3443.18 € 2.333.333,33
 - Cap. 3613.06 € 231.666,67
 - Cap. 3763.29 € 608.333,33
 - Cap. 3763.21 € 576.129,17
 - Esercizio anno 2024: spesa di € **4.499.355,00** (IVA inclusa) così suddivisa:
 - Cap. 3443.18 € 2.800.000,00
 - Cap. 3613.06 € 278.000,00
 - Cap. 3763.29 € 730.000,00
 - Cap. 3763.21 € 691.355,00
 - Esercizio anno 2025: spesa di € **4.499.355,00** (IVA inclusa) così suddivisa:
 - Cap. 3443.18 € 2.800.000,00
 - Cap. 3613.06 € 278.000,00
 - Cap. 3763.29 € 730.000,00
 - Cap. 3763.21 € 691.355,00
 - Esercizio anno 2026: spesa di € **4.499.355,00** (IVA inclusa) così suddivisa:
 - Cap. 3443.18 € 2.800.000,00
 - Cap. 3613.06 € 278.000,00
 - Cap. 3763.29 € 730.000,00
 - Cap. 3763.21 € 691.355,00
 - Esercizio anno 2027: spesa di € **749.892,50** (IVA inclusa) così suddivisa:
 - Cap. 3443.18 € 466.666,67
 - Cap. 3613.06 € 46.333,33
 - Cap. 3763.29 € 121.666,67
 - Cap. 3763.21 € 115.225,83



6. di dare atto che, trattandosi di spesa corrente, l'assunzione di impegni su esercizi successivi a quello in corso, a norma dell'art. 183, comma 6 del vigente TUEL trova presupposto nelle attività necessarie per garantire la continuità dei servizi connessi con le funzioni fondamentali (punto a) del richiamato comma 6);
7. di dare atto che, trattandosi di spesa corrente, l'assunzione di impegni su esercizi successivi a quello in corso, a norma dell'art. 183, comma 6 del vigente TUEL trova presupposto nella necessità di garantire la copertura finanziaria di prestazioni continuative per l'intero periodo (punto b) del richiamato comma 6);
8. di dare atto che, qualora l'aggiudicatario applicasse un'aliquota IVA superiore al 5%, si provvederà alla riduzione del numero dei posti di accoglienza; in tal senso verrà inserita apposita clausola nel capitolato speciale inerente la variazione del numero dei posti di accoglienza in relazione alla aliquota da applicare;
9. di dare atto che gli interventi relativi ai progetti di Housing Led, Housing First e Housing Pet saranno finanziate anche a valere sui finanziamenti derivanti dal PON Inclusione e dal Fondo Povertà, dando atto che la spesa sarà comunque subordinata all'effettiva erogazione, negli anni a venire, dei finanziamenti a valere sui suddetti Fondi;
10. di dare atto che il Direttore dell'Area Residenzialità adoterà tutti gli atti necessari e conseguenti all'approvazione del presente provvedimento nel rispetto degli indirizzi ivi previsti e nel limite della spesa massima prevista assegnata di € **17.997.420,00** (IVA Inclusa);
11. di consolidare e rafforzare il necessario raccordo operativo sul tema delle emergenze abitative tra la Direzione Welfare e Salute e la Direzione Casa;
12. di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. 267/2000.

Firmato digitalmente da GANDINO GUIDO, michele Petrelli, lamberto Nicola Giorgio Bertolé

Allegato n. 1 parte integrante della proposta n. 3672/2022 di Deliberazione di Giunta Comunale, composto da n. 12 pagine compresa la presente.

IL DIRETTORE
DELL'AREA RESIDENZIALITA'
(Guido Gandino)
(f.to digitalmente)

RELAZIONE TECNICA

PREMESSA

1) La Residenzialità Sociale Temporanea (RST) – La situazione attuale

Dal 2015, dando seguito alle previsioni della delibera di GC n. 2256/2014, si è avviato un processo che ha consentito sperimentare nuove forme di accoglienza residenziale finalizzate a realizzare interventi di natura residenziale più appropriati e coerenti con il bisogno espresso, con l'obiettivo di:

- superare la logica di interventi e servizi per singola tipologia di utenza (minori, anziani, persone con disabilità e adulti fragili) garantendo l'attuazione di interventi trasversali in ragione delle tipologie di bisogni;
- realizzare la sperimentazione di accoglienze in grado di rispondere al bisogno abitativo di soggetti in temporanea situazione di fragilità, che altrimenti ricorrerebbero a ricoveri più intensi e inappropriati, oltre che gravosi economicamente;
- garantire accanto all'accoglienza residenziale temporanea un accompagnamento individualizzato, progettato su bisogni e risorse della persona, volto al raggiungimento di maggiori autonomie o, nel caso di anziani, volto al mantenimento il più prolungato possibile delle proprie autonomie;
- effettuare interventi e spese conseguenti più appropriati e garantire un minor costo per utente a parità di bisogni in ragione della diversa intensità assistenziale del servizio offerto.

Dopo il primo triennio di sperimentazione, con delibera di GC n. 1815/2018 si sono definite le linee di indirizzo per la realizzazione del sistema RST nel periodo 1.3.2019 – 28.2.2023.

Il Sistema RST costruito sulla base di tali linee di indirizzo si svolge oggi in collaborazione con 28 diversi enti gestori che hanno messo a disposizione circa 170 alloggi di varie metrature, destinati a progetti di accoglienza in grado di accogliere fino a 500 persone; a questi si aggiungono n. 77 alloggi messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale per ulteriori 250 posti; le accoglienze sono divise in Sezioni, in ragione delle diverse caratteristiche degli ospiti accolti e in risposta alle diverse necessità, in particolare:

- sezione 1) formata da enti gestori che offrono il servizio a nuclei monogenitoriali o familiari con figli, adulti singoli, uomini o donne, all'interno di unità immobiliari nella loro disponibilità (strutture comunitarie o appartamenti anche in condivisione);
- sezione 2) formata da enti gestori che offrono il servizio a nuclei monogenitoriali o familiari con figli, adulti singoli uomini o donne, all'interno di unità immobiliari di proprietà dell'Amministrazione Comunale;
- sezione 3) formata da enti gestori che offrono il servizio ad anziani con fragilità lievi, in Alloggi Protetti all'interno di unità immobiliari nella loro disponibilità;
- sezione 4) formata da enti gestori che offrono il servizio ad adulti singoli in disagio abitativo e in difficoltà socio economica, anche in condizioni di particolare fragilità, all'interno di unità immobiliari nella loro disponibilità (strutture comunitarie o appartamenti anche in condivisione) e così suddivisa in considerazione delle differenti tipologie di prestazioni necessarie per le diverse categorie di destinatari:
 - 4A) persone adulte in disagio abitativo ed in difficoltà socio-economica;

- 4B) persone adulte in disagio abitativo ed in difficoltà socio-economica, a rischio emarginazione a causa di patologie derivanti da malattie sessualmente trasmissibili o legate al consumo/abuso di sostanze, oppure per problematiche sociali connesse a pregresse dipendenze e/o abusi da sostanze;
- 4C) persone adulte in disagio abitativo e in difficoltà socio-economica vulnerabili, in situazione complessa accompagnata da disturbi di natura psicologica o psichica prevalentemente a carattere transitorio, oltre a persone adulte autosufficienti dimesse dagli ospedali o con patologie sanitarie e disagio abitativo che necessitano temporaneamente di uno spazio protetto;
- sezione 5) formata da enti gestori che offrono il servizio a singoli e nuclei con presenza di minori o persone in condizione di fragilità, che si trovano in situazioni di emergenza dovute all'esecuzione di uno sfratto o a seguito di ordinanze contingibili e urgenti, esclusivamente in strutture di tipo comunitario, idonee all'accoglienza residenziale temporanea di famiglie anche numerose, sia in strutture nelle loro disponibilità (5A), che in strutture eventualmente messe a disposizione dall'Amministrazione (5B);
- sezione 6): formata da enti gestori che offrono il servizio a favore di persone adulte (uomini e donne) in condizioni di grave marginalità sociale e senza dimora, in strutture di tipo comunitario residenziale messe a disposizione dagli Enti stessi idonee all'accoglienza di persone con vulnerabilità legata alla salute mentale (problemi psichici o psichiatrici) (6A) e di persone con patologie fisiche anche croniche e problemi di dipendenza da alcool e da sostanze (6B).

In particolare, le accoglienze previste nell'ambito della sezione 6 erano finanziate con Fondi relativi al Programma Operativo Nazionale (PON) Inclusione 2014-2020 con durata sperimentale limitata all'anno 2019 e gestite dall'Area Diritti, allora titolare dei servizi di accoglienza rivolti alla grave emarginazione.

A far tempo dal 1.3.2019, data di avvio dell'attuale sistema, la cabina di regia della RST ha trattato 1.150 segnalazioni provenienti dai servizi territoriali; pur in considerazione delle molte segnalazioni che si sono risolte prima dell'inserimento, per rinunce, per non idoneità o per il reperimento di una soluzione alternativa da parte dei richiedenti, la RST ha dato accoglienza a un totale di 1.250 persone in disagio socio-abitativo, in particolare: 302 nuclei e 285 persone singole (adulti/anziani), per complessivi 701 adulti e 549 minori.

Il risparmio ottenuto con il ricorso a collocamenti più appropriati, soprattutto rispetto al collocamento nelle comunità dei nuclei mamma/bambino (valutabile intorno all'80%) ha consentito di poter ampliare il numero delle persone accolte.

Anche l'analisi della permanenza media in RST conferma l'efficacia di questo tipo di accoglienza: il tempo medio di permanenza si assesta intorno a 18 mesi, esattamente il periodo massimo previsto, a conferma dell'utilità dell'accoglienza temporanea che consente alle persone ospitate di superare le condizioni che li hanno portati alle situazioni di disagio sociale ed abitativo.

Molte sono comunque le richieste pervenute dai servizi territoriali che, pur se idonee, devono essere inserite in lista di attesa, che risulta composta prevalentemente da nuclei numerosi, formati da mamma e più di due figli, per i quali sia le assegnazioni di alloggi ERP che le risorse alloggiative messe a disposizione del servizio RST sono limitate.

La composizione della lista di attesa varia quindi in conseguenza di diversi fattori esterni, come ad esempio l'assegnazione delle case popolari o, dal 2020 in poi, l'emergenza pandemica. Di seguito l'andamento della lista di attesa negli anni:



La crisi economica aggravata dall'emergenza pandemica ha creato nuove situazioni emergenziali rendendo sempre più necessario fornire risposte immediate e adeguate ai cittadini che si rivolgono ai servizi sociali per richieste di aiuto in ordine alla perdita traumatica di qualsivoglia soluzione abitativa per sé e per la propria famiglia.

Anche in conseguenza della insufficienza di alloggi popolari da assegnare, nei primi 9 mesi del 2022 le richieste di inserimenti in RST di persone/nuclei con problematiche sociali e abitative provenienti dai servizi sociali territoriali sono state oltre 280, relative a situazioni urgenti di nuclei per lo più sfrattati, che vedevano il coinvolgimento di oltre 300 minori.

2) Esigenze e bisogni rilevati e proposte di soluzione

a) L'accoglienza di soggetti adulti in difficoltà abitativa e socio economica

Il Documento Unico di Programmazione 2022-2024 approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 43 del 13 giugno 2022, inserisce la RST nell'Obiettivo Strategico "Potenziare l'integrazione e la diffusione dei servizi sociali e sanitari sul territorio garantendo l'accesso ai cittadini", in particolare nel Programma Operativo "Programmazione e governo della rete dei servizi sociali" prevedendo la prosecuzione del percorso di costruzione del sistema di residenzialità temporanea, come risposta alle situazioni di emergenza socio-abitativa per periodi determinati, per garantire una definizione più ampia del portafoglio di offerta, una sempre maggior appropriatezza delle collocazioni e un maggior rispetto delle tempistiche, anche al fine di ampliare le tipologie di bisogni intercettate.

In considerazione della conclusione dell'attuale sistema di RST al 28.2.2023, nel corso del corrente anno si è dato avvio al lavoro di riprogettazione del Sistema della RST con l'attivazione di tavoli interni all'amministrazione e di confronto con gli enti del terzo settore che hanno collaborato negli ultimi anni alla sua costruzione; i tavoli avevano come obiettivo l'individuazione dei punti di forza e di debolezza di tale forma di accoglienza temporanea ed erano finalizzati al ripensamento del sistema nel suo complesso, da una parte per uniformare le risposte rivolte a specifici target, dall'altra per ampliare e rendere più efficaci le diverse tipologie di accoglienza.

Uno degli aspetti emersi dal lavoro dei tavoli è stato la necessità di dare uniformità ai servizi relativi all'accoglienza di adulti in difficoltà socio-economica e abitativa, anche afferenti all'area della grave emarginazione.

La RST nasce infatti con la finalità di garantire collocamenti adeguati al bisogno espresso, e nel primo triennio di sperimentazione (2015-2018) si è rivolta solo a mamme con minori e ad anziani, con la finalità di evitare, quando non necessario, il ricorso a strutture assistenziali più pesanti.

Solo nel 2019 l'Amministrazione decide di inserire all'interno del Sistema RST anche l'ospitalità di adulti in difficoltà socio-economica e con diverse fragilità, fino ad allora gestiti con modalità diverse e con convenzioni separate.

La grave emarginazione viene così ad essere trattata da due diverse Aree della Direzione, l'Area Residenzialità, che si occupa delle accoglienze nell'ambito della RST, e l'Area Diritti, che ha diretta competenza nella pianificazione, programmazione e gestione dei programmi di supporto/sostegno ai cittadini adulti senza dimora e degli interventi di inclusione dei cittadini senza fissa dimora.

In seguito alla riorganizzazione della Direzione Welfare e Salute avvenuta nel mese di aprile 2022, l'Unità Accoglienza Adulti è stata trasferita nell'ambito dell'Area Residenzialità, portando con sé, tra le altre, la competenza relativa all'accoglienza per persone adulte senza dimora in particolare nei progetti di Housing First, Housing Led, Microcomunità oltre a una unità di offerta specifica per persone accompagnate da animali domestici (Housing Pet).

Si tratta di un servizio che accoglie persone adulte senza dimora in situazioni di particolare fragilità che hanno già avuto esperienze di vita in centri di accoglienza (in Housing Led e Microcomunità), ma anche persone senza dimora che vivono stabilmente in strada, che non hanno mai accettato di entrare in un centro di Accoglienza o hanno fallito più volte nel percorso, e che spesso presentano problemi di alcoolodipendenza o di dipendenza da sostanze e/o problemi psichiatrici (Housing First), oltre a persone con i propri animali da affezione (Housing Pet). Tali progetti sono stati negli anni finanziati con l'utilizzo delle risorse del PON Inclusione e del Fondo Povertà.

Ad oggi quindi l'accoglienza di persone adulte in situazioni di particolare fragilità è garantita da due diversi servizi dell'Area Residenzialità, da una parte il Sistema RST (nell'ambito della sezione 4) e dall'altra il Servizio Housing First, Housing Led e Microcomunità.

In considerazione dell'affinità dei servizi di RST e Housing First-Housing Led-Housing Pet, è opportuno creare un'area omogenea legata all'accoglienza degli adulti in difficoltà socio-economica ed abitativa, che consenta di trattare in modo uniforme le richieste di accoglienza a favore di persone adulte senza dimora. Al fine di garantirne il finanziamento, si ritiene opportuno continuare ad avvalersi anche dei finanziamenti provenienti dal PON Inclusione e dal Fondo Povertà.

b) L'accesso al sistema

Un aspetto rilevante emerso dal lavoro dei tavoli è stato la necessità di individuare e definire in modo chiaro e condiviso i requisiti di accesso al sistema per i diversi target coinvolti, sia per garantire trasparenza e imparzialità per l'inserimento nel sistema, che per definire una cornice certa entro cui gli operatori dei servizi possono lavorare.

Il sistema della RST, negli ultimi anni, ha dato risposte a un numero considerevole di situazioni di emergenza abitativa segnalate dai servizi sociali comunali, occupando di fatto un posto strategico nella filiera dei servizi abitativi temporanei messi a disposizione dall'Amministrazione, in particolare dall'Area Casa (AUTE: Altri Usi Temporanei per l'Emergenza; SAT- Servizi Abitativi Transitori; SAP: Servizi abitativi pubblici); tali soluzioni di residenzialità pubblica rappresentano tuttora, per oltre il 90% delle persone accolte in RST che non possono accedere ad alloggi sul mercato, l'unica possibile prospettiva di uscita dall'accoglienza temporanea. E' pertanto necessario che le persone segnalate per la RST, se non già in graduatoria utile per l'assegnazione, posseggano i requisiti per poter presentare domanda per l'accesso ai Servizi Abitativi Pubblici (SAP) e ai Servizi Abitativi Transitori (SAT).

I requisiti generali per l'accesso al Sistema RST individuano persone:

- A. in carico a un servizio sociale comunale, e che attraversano un momento di difficoltà primariamente dovuto ad un disagio socio-economico e abitativo;
- B. residenti nel Comune di Milano e, se cittadini stranieri, regolarmente soggiornanti;
- C. che non siano stati occupanti senza titolo di alloggio pubblico negli ultimi 5 anni;
- D. con ISEE inferiore a € 16.000,00;

- E. che siano in grado di provvedere autonomamente ai propri bisogni primari e siano disponibili a utilizzare spazi in condivisione;
- F. per i quali il servizio sociale competente abbia valutato che, con un temporaneo accompagnamento e adeguato supporto per un periodo definito (di norma non superiore ai 18 mesi), possa essere riacquisita la piena autonomia nella gestione della propria vita.

In considerazione della pluralità di possibili beneficiari della RST, si ritiene necessario però distinguere e declinare i requisiti a seconda della tipologia di ospite.

Si evidenzia e si conferma comunque come il carattere temporaneo, indispensabile per garantire un adeguato turn-over delle accoglienze, debba rimanere l'elemento distintivo prevalente del servizio RST, il cui scopo principale resta quello di accompagnare le persone all'autonomia lavorando anche per il loro reinserimento lavorativo e sociale.

Per rispondere però al grado crescente di complessità dei bisogni intercettati, è necessario prevedere condizioni di accoglienza diversificate per persone con particolari fragilità, o in situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile procedere a una preventiva valutazione dei bisogni che consenta di individuare subito la risposta più idonea.

A tal fine, per esempio, non sarà previsto un periodo massimo di permanenza nel caso di persone anziane autosufficienti inserite in alloggi protetti, in quanto l'accoglienza sarà finalizzata al mantenimento delle autonomie, per ritardare il più possibile il ricovero in Residenze Sanitarie Assistenziali, mentre per gli adulti accolti nell'Ambito 3 dovrà essere prolungato, in quanto il percorso verso il recupero della propria autonomia richiede necessariamente tempi più lunghi.

Allo stesso modo, per persone e/o nuclei che si rivolgono ai servizi sociali per la prima volta, esclusivamente per una situazione di emergenza abitativa, sarà previsto un periodo di osservazione e valutazione, in posti dedicati e con una tempistica massima di 6 mesi, al fine di effettuare una adeguata analisi dei bisogni e delle risorse e definire l'intervento più appropriato. Nel caso in cui, alla conclusione dei 6 mesi previsti, il servizio non abbia potuto individuare una soluzione alternativa, in accordo con l'ente gestore, potrà essere autorizzato un ulteriore periodo di permanenza nella struttura ma alle quote previste per la RST ordinaria.

Si individuano pertanto le seguenti tipologie di destinatari del servizio, distinte in **Ambiti di accoglienza**, per i quali il servizio di accompagnamento all'autonomia sarà effettuato sia all'interno di unità immobiliari di proprietà dell'Amministrazione Comunale che in strutture messe a disposizione da enti gestori del Terzo Settore:

AMBITO	TIPOLOGIA	REQUISITI DI ACCESSO
Ambito 1)	nuclei monogenitoriali con figli e adulti singoli (compresi giovani adulti 18-21 anni) in carico ai servizi sociali comunali e in disagio socio-economico e abitativo	A-B-C-D-E-F
Ambito 2)	anziani ultra 65enni con fragilità lievi e sufficiente autonomia;	A-B-C-D-E
Ambito 3)	<i>persone adulte senza dimora e in difficoltà socio-economica, che necessitano temporaneamente di uno spazio protetto:</i>	
3A)	persone adulte senza dimora in difficoltà socio-economica con fragilità diverse	A-B-C-D-E-F (con previsione di ampliamento dell'accoglienza a 24 mesi)
3B)	persone adulte a rischio emarginazione a causa di patologie derivanti da malattie sessualmente trasmissibili o legate al consumo/abuso di sostanze, oppure per problematiche sociali	A-B-C-D-E-F (con previsione di ampliamento dell'accoglienza a 24 mesi)

	connesse a pregresse dipendenze e/o abusi da sostanze	
3C)	persone adulte vulnerabili, in situazione complessa accompagnata da disturbi di natura psicologica o psichica prevalentemente a carattere transitorio	A-B-C-D-E-F (con previsione di ampliamento dell'accoglienza a 24 mesi)
3D)	Progetto HOUSING LED: persone adulte con multiproblematicità sociali ed economiche che abbiano già avuto precedenti esperienza di accoglienza in strutture della grave marginalità adulta	A-B (in particolare, se non ancora residenti, in possesso dei requisiti per poter richiedere la residenza) - C-D-E-F (con previsione di ampliamento dell'accoglienza a 24 mesi)
3E)	Progetto HOUSING FIRST: persone adulte che vivono stabilmente in strada, croniche, multiproblematiche e che non hanno mai accettato accoglienza e/o che hanno fallito più volte il percorso ed in condizioni di grave fragilità e vulnerabilità sociale	A-B (in particolare, se non ancora residenti, in possesso dei requisiti per poter richiedere la residenza) - C-D-F (con previsione di ampliamento dell'accoglienza a 24 mesi)
3F)	Progetto HOUSING PET: persone adulte che vivono stabilmente in strada, croniche, multiproblematiche e che non hanno mai accettato accoglienza e/o che hanno fallito più volte il percorso in condizioni di grave fragilità e vulnerabilità sociale accompagnate da animali domestici	A-B (in particolare, se non ancora residenti, in possesso dei requisiti per poter richiedere la residenza) - C-D-E F (con previsione di ampliamento dell'accoglienza a 24 mesi)
Ambito 4)	singoli e nuclei con presenza di minori o persone in condizione di fragilità, non precedentemente conosciuti dai servizi comunali, che si rivolgono al servizio sociale esclusivamente perché in emergenza abitativa	Comprovata emergenza abitativa

Le competenti Aree della Direzione Welfare e Salute adatteranno gli atti necessari all'applicazione del presente provvedimento, in particolare per la definizione dell'iter di segnalazione/valutazione delle richieste, del rapporto tra ospite, enti gestori, servizi sociali comunali e servizio RST e dello schema di patto di ospitalità.

3) LA SCELTA DEGLI STRUMENTI AMMINISTRATIVI

Si procederà alla costruzione del nuovo Sistema di RST attraverso l'attivazione di due diverse procedure: la prima finalizzata all'assegnazione dei posti letto di proprietà comunale tramite gara pubblica, per l'accoglienza di nuclei e persone singole in disagio socio-abitativo, la seconda rivolta invece ad individuare strutture idonee alle accoglienze di RST nella disponibilità degli enti gestori sulla base di criteri e requisiti individuati dall'Amministrazione in relazione alle diverse tipologie di accoglienza (nuclei, adulti, anziani, emergenze abitative).

Il Comune metterà a disposizione del servizio RST appartamenti collocati su tutto il territorio cittadino e una microcomunità sita in via Giorgi per un totale di 282 posti letto ed è necessario individuare gli operatori economici ai quali affidare la gestione del servizio di accompagnamento sociale all'autonomia all'interno di tali unità immobiliari di proprietà dell'Amministrazione Comunale. I posti letto negli appartamenti saranno dedicati

all'accoglienza di nuclei monogenitoriali con figli e adulti singoli, senza particolari fragilità, in carico ai servizi sociali comunali (Ambito 1 – 257 posti), mentre la struttura comunitaria di Via Giorgi accoglierà nuclei in emergenza abitativa (Ambito 4 – 25 posti).

La procedura che si ritiene adeguata è la procedura aperta per l'appalto di servizi previa pubblicazione di bando ai sensi dell'art. 60 del codice dei contratti, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 del codice contratti.

L'importo complessivo IVA inclusa per l'affidamento di tale servizio per un periodo di 48 mesi risulta pari a € 4.040.977,05 (comprensivo di IVA al 5% e oltre alla quota pari a € 19.151,55, quale importo massimo stanziabile per l'accantonamento, come previsto all'art. 113 del D. Lgs. 50/2016, e sarà posta a carico del Cap. 3443.18, la cui congruità è stata attestata dal Direttore dell'Area Residenzialità, come si evince dalla Relazione Tecnica allegata parte integrante del presente provvedimento.

La procedura sarà rivolta a operatori economici con pluriennale e comprovata esperienza nella presa in carico e gestione di percorsi di accompagnamento educativo per persone in condizioni di fragilità e difficoltà socio-economiche; potranno presentarsi in forma singola o di raggruppamento temporaneo e dovranno essere in possesso dei requisiti di ordine generale previsti dagli artt. 42 e 80 del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i., oltre che di requisiti di idoneità professionale, tecnico organizzativi e di capacità economico-finanziaria che saranno dettagliati negli atti di gara.

Inoltre, in considerazione del fabbisogno espresso dai servizi sociali territoriali, si rende necessario reperire ulteriori posti di accoglienza e a tal fine individuare enti gestori qualificati che possano realizzare il servizio di residenzialità sociale temporanea in strutture di accoglienza nella loro disponibilità, rivolti ai seguenti ambiti di accoglienza, di cui si stima un fabbisogno almeno di ulteriori 535 posti così suddivisi:

Ambito 1): nuclei monogenitoriali con figli, adulti singoli (compresi giovani adulti 18-21 anni), in carico ai servizi sociali comunali e in disagio socio-economico e abitativo: almeno 300 posti;

Ambito 2): anziani ultra 65enni con fragilità lievi e sufficiente autonomia: almeno 50 posti;

Ambito 3): persone adulte in disagio abitativo ed in difficoltà socio-economica, che necessitano temporaneamente di uno spazio protetto, almeno 145 posti, così suddivisi:

- 3A: almeno 20 posti
- 3B: almeno 20 posti
- 3C: almeno 20 posti
- 3D: almeno 50 posti
- 3E: almeno 25 posti
- 3F: almeno 10 posti

Ambito 4): singoli e nuclei con presenza di minori o persone in condizione di fragilità, non precedentemente conosciuti dai servizi comunali, che si rivolgono al servizio sociale esclusivamente perché in emergenza abitativa: almeno 40 posti.

A tal fine sarà attivato, a cura della competente Area, un percorso di accreditamento finalizzato all'individuazione di enti del terzo settore disponibili a mettere a disposizione strutture idonee, all'interno delle quali realizzare progetti di accompagnamento sociale finalizzato al recupero dell'autonomia personale e sociale.

Al tal fine sarà necessario, nel rispetto dei principi di pubblicità, trasparenza e par condicio, procedere alla pubblicazione di apposito Avviso per la creazione dell' "Elenco di enti gestori accreditati per il servizio di Residenzialità Sociale Temporanea" da realizzarsi in Unità di Offerta nella loro disponibilità; l'Avviso definirà modalità e condizioni di esecuzione del servizio, contenuti minimi della convenzione e indicazione delle quote che potranno essere corrisposte da Comune di Milano per ogni accoglienza sulla base delle diverse tipologie di

bisogno. L'Avviso conterrà altresì i contenuti del patto di accreditamento e verrà approvato con apposito provvedimento dirigenziale ai sensi dell'art. 107 del D.Lgs 267/2000 e s.m.i., a cura dell'Area proponente.

Il servizio di accoglienza in Residenzialità Sociale Temporanea in alloggi nella disponibilità degli enti gestori accreditati avrà durata indicativamente dal 1.3.2023 (e, per istanze presentate successivamente nell'ambito dell'Avviso aperto, dalla data di sottoscrizione del patto) fino al 28.2.2027, con la possibilità di prevedere la prosecuzione del servizio per un massimo di 12 mesi, fatta salva l'eventuale rinuncia da parte del soggetto gestore o revoca per il venir meno di uno o più requisiti soggettivi, generali e di qualità previsti per ciascuna tipologia di Unità di Offerta o l'adozione di nuovi indirizzi da parte della Giunta Comunale.

I soggetti gestori delle Unità di Offerta inserite nell'Elenco si impegneranno, con la sottoscrizione di apposito Patto di Accreditamento, a conservare tutti i requisiti organizzativi generali, gestionali e strutturali previsti dalla normativa e a comunicare all'Amministrazione Comunale ogni variazione che possa determinare la perdita di tali requisiti.

L'avviso pubblico sarà rivolto ai soggetti del Terzo Settore, come individuati all'art. 4 - Titolo II – del Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117 “Codice del Terzo settore”; questi potranno presentarsi in forma singola o in raggruppamento temporaneo e dovranno essere in possesso dei requisiti di ordine generale e di capacità tecnica, che prevedano, fra gli altri, l'idoneità (per la singola organizzazione o il raggruppamento delle stesse) allo svolgimento di servizi di accoglienza e di accompagnamento sociale all'autonomia.

I soggetti gestori dovranno inoltre dimostrare la presenza della Carta dei servizi specificatamente rivolta al servizio di accoglienza in Residenzialità Sociale Temporanea, e possedere pluriennale e comprovata esperienza nella presa in carico e gestione di percorsi di accompagnamento educativo per persone in condizioni di fragilità e difficoltà socio-economiche.

I posti letto dovranno essere situati in una o più strutture di accoglienza ubicate a Milano e Città Metropolitana, nella disponibilità dell'ente e in regola con la normativa Regionale o Nazionale vigente in materia di Igiene e Sanità Pubblica, di Sicurezza degli Impianti, di Urbanistica-Edilizia. Tali posti letto non dovranno essere utilizzati nell'ambito di altri rapporti convenzionali con il Comune di Milano.

Le domande di accreditamento saranno valutate – limitatamente alla sussistenza dei requisiti richiesti - da un'apposita commissione tecnica che sarà costituita ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 50/2016; saranno inseriti nell'Elenco tutti gli operatori in possesso dei requisiti previsti.

Per la scelta dell'operatore gestore dell'intervento, gli operatori comunali opereranno sulla base di una valutazione professionale, a partire dai bisogni specifici personali, familiari e di contesto, dalla tipologia di accoglienza necessaria e dal progetto elaborato sul beneficiario specifico.

L'iscrizione nell' *Elenco* non determinerà l'assunzione di alcuna obbligazione a carico dell'Amministrazione comunale a nessun titolo.

4) ANALISI DEI COSTI E CONGRUITA' DELLA SPESA

La gestione unitaria delle diverse tipologie di accoglienza residenziale di singoli o nuclei che attraversano un momento di difficoltà primariamente dovuto ad un disagio sociale ed abitativo e quindi l'appropriatezza dei collocamenti a seconda della tipologia di bisogno, garantisce una maggiore efficienza nella gestione delle risorse economiche.

La summenzionata delibera di GC n. 1815/2018, nel dettare le linee di indirizzo per la realizzazione del sistema RST nel periodo 1.3.2019 – 28.2.2023, aveva anche definito le quote da riconoscere agli enti gestori per le accoglienze, quote differenziate a seconda del target e della tipologia di intervento.

Con il presente atto, si ritiene doveroso procedere alla revisione di tali importi, in considerazione della variazione percentuale dell'Indice nazionale ISTAT, che da marzo 2019 ad agosto 2022 risulta essere del 10.4%. L'amministrazione, muovendosi nei limiti delle disponibilità di bilancio, intende pertanto riconoscere un incremento medio delle rette di accoglienza del 10%.

In ragione delle diverse modalità di accoglienza e dell'intensità dell'accompagnamento sociale necessario per le diverse tipologie di beneficiari, l'amministrazione comunale riconoscerà quindi agli enti gestori, per ogni giorno di accoglienza, le seguenti quote massime (IVA esclusa):

ACCOGLIENZE IN STRUTTURE DI PROPRIETÀ COMUNALE:

Ambito 1: per accoglienze in appartamenti

- € 12,00 pro capite pro die per ogni adulto
- € 8,00 pro capite pro die per il primo figlio minore
- € 3,50 pro capite pro die per ogni figlio minore ulteriore

Ambito 4: per le accoglienze in emergenza nella struttura comunitaria di via Giorgi:

- € 35,50 pro die per nuclei di massimo 2 persone, con incremento di € 3,50 per ogni ulteriore componente, per i primi 6 mesi

ACCOGLIENZE IN STRUTTURE NELLA DISPONIBILITÀ DEGLI ENTI GESTORI:

Ambito 1

- € 14,50 pro capite pro die per ogni adulto
- € 8,00 pro capite pro die per il primo figlio minore
- € 3,50 pro capite pro die per ogni figlio minore ulteriore

Ambito 2

- € 22,00 pro capite pro die

Ambito 3

- Ambito 3A: € 33,00 pro die/pro capite
- Ambito 3B: € 35,00 pro die/pro capite
- Ambito 3C: € 35,00 pro die/pro capite
- Ambito 3D: Housing Led € 27,50 pro die/pro capite
- Ambito 3E: Housing First € 29,50 pro die/pro capite
- Ambito 3F: Housing Pet: € 26,50 pro die/pro capite

Ambito 4

- € 38,50 pro die per nuclei di massimo 2 persone, con incremento di € 3,50 per ogni ulteriore componente, per i primi 6 mesi.

Qualora le strutture siano nella disponibilità degli enti gestori in forza di contratti a titolo gratuito da parte del Comune di Milano, le quote massime sopra indicate saranno diminuite in ragione delle ridotte spese immobiliari sostenute dagli enti, come di seguito indicato:

- per gli Ambiti 1 e 4 verranno riconosciute le quote previste per strutture di proprietà comunale;
- per gli Ambiti 2 e 3 sarà applicata la riduzione del 7% sulle quote sopra riportate.

Per la definizione della riduzione applicabile ci si è avvalsi anche del documento steso dall'Unità Valutazioni Economiche della Direzione Bilancio a giugno 2021, che stima, analizzando i costi di gestione di unità di offerta residenziale, il 7,03% come valore percentuale riferito ai costi di disponibilità dell'immobile e pertanto si ritiene tale valore congruo.

Su base previsionale e a seguito delle analisi riportate nella tabella allegato A) è stata quantificata per il periodo 2023 – 2027 una spesa massima complessiva di € 17.997.420,00 (IVA inclusa), così distribuita per esercizio:

- anno 2023 € 3.749.462,50 IVA inclusa
- anno 2024 € 4.499.355,00 IVA inclusa
- anno 2025 € 4.499.355,00 IVA inclusa
- anno 2026 € 4.499.355,00 IVA inclusa
- anno 2027 € 749.892,50 IVA inclusa

Tale spesa è ritenuta congrua, anche con specifico riferimento al numero degli interventi che si prevede di attuare, in relazione ai bisogni emersi, in alternativa ad interventi a maggiore valenza assistenziale e pertanto più onerosi per l'amministrazione.

5) COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

La deliberazione n. 1815/2018 aveva introdotto nel progetto di accompagnamento un percorso di educazione al risparmio, finalizzato anche all'accantonamento di una piccola somma mensile in relazione alle possibilità dell'ospite e con lui concordata. Era previsto che tale somma fosse resa completamente disponibile al momento dell'uscita dalla RST, fatta salva la necessità di addebitare all'ospite in uscita, in accordo con il servizio sociale inviante, eventuali spese derivanti da danni causati all'alloggio durante la permanenza o dalla necessità di effettuare lavori al momento del rilascio dell'alloggio resi necessari per danneggiamenti dello stesso a lui imputabili. Si ritiene di confermare tale previsione, che ha dimostrato negli anni la sua efficacia nella fase di uscita dal percorso in RST.

La citata deliberazione 1815/2018 aveva anche previsto per tutti gli ospiti un'accoglienza a titolo gratuito per i primi 6 mesi, al fine di concedere tempo sufficiente perché, con l'affiancamento dell'operatore economico ed il supporto del servizio sociale inviante, potessero ricomporre il loro progetto di vita e costruire le basi per una nuova autonomia.

Dopo l'iniziale periodo di gratuità, per gli ospiti delle Sezioni 1 e 2, era stata introdotta una forma di compartecipazione al costo del servizio in misura progressiva in relazione alla durata dell'accoglienza.

Si ritiene di confermare anche questo aspetto dell'accoglienza, che ha evidenziato come, nell'accompagnamento dei nuclei nel loro percorso verso il recupero della propria autonomia, sia opportuno partire dalla costruzione di una corretta consapevolezza circa la temporaneità dell'ospitalità. Nel nuovo Sistema RST la compartecipazione sarà dovuta a partire dal settimo mese di accoglienza da parte di tutti gli ospiti, ad eccezione degli anziani in alloggi protetti e delle situazioni che verranno valutate diversamente dal Servizio sociale di riferimento.

La compartecipazione sarà pertanto definita attraverso valutazione sociale e sulla base del progetto individuale concordato, in misura progressiva in relazione alla durata dell'accoglienza e calcolate sulla base della spesa sostenuta dall'Amministrazione:

- dal settimo al dodicesimo mese: quota massima mensile pari al 10%;
- dal tredicesimo al diciottesimo mese: quota massima mensile pari al 20%;
- in caso di permanenza oltre i 18 mesi (che dovrà essere motivata dal servizio sociale inviante ed autorizzata), la quota massima di compartecipazione sarà pari al 50%.

Tabella esemplificativa compartecipazione per accoglienze in alloggi degli enti gestori						
			quote massime mensili di compartecipazione			
tipologia	spesa die *	spesa mese *	mesi 0-6	mesi 7-12	mesi 13-18	oltre 18
			gratuità	10%	20%	50%
Ambito 1 singolo	14,50	435,00	0,00	43,50	87,00	217,50
Ambito 1 diade	22,00	660,00	0,00	66,00	132,00	330,00
Ambito 2	22,00	660,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ambito 3	26,50/35	795-1050	0	79,50-105	159-210	397,50-525
Ambito 4 (diade)	42,00	1260,00	0	126,00	252,00	630,00
			* spesa sostenuta dall'Amministrazione			

Le quote di compartecipazione previste dopo il sesto mese di ospitalità dovranno essere corrisposte direttamente al Comune dai beneficiari; l'ente gestore dovrà monitorare l'effettiva corresponsione di tali quote.

6) RISULTATI ATTESI

- consolidare l'offerta di accoglienza temporanea a favore di persone in disagio abitativo;
- creare un sistema coerente con la varietà dei bisogni espressi dal territorio e che consenta di dare risposte flessibili e differenziate;
- realizzare percorsi individuali mirati al raggiungimento dell'autonomia abitativa, lavorativa e reddituale;
- convalidare l'efficacia di forme di compartecipazione alla spesa.

7) MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI

Il monitoraggio delle accoglienze verrà garantito da servizi sociali inviati in collaborazione con la cabina di regia, per la verifica costante delle prestazioni rese, anche mediante visite in loco realizzate in collaborazione con i servizi delle Aree coinvolte; il monitoraggio della relativa spesa avverrà a cadenza trimestrale a cura degli uffici dell'Area Residenzialità che seguono gli aspetti contabili relativi alle rendicontazione ed alle verifiche delle pezze giustificative connesse alle fatturazioni.

Allegato A)

ACCREDITAMENTO STRUTTURE ENTI GESTORI							GARA PUBBLICA) STRUTTURE DI PROPRIETA' COMUNALE								
QUOTE	% posti	Posti letto	impegno economico	IVA 5%	TOTALE impegno economico		QUOTE	% posti	Posti letto	impegno economico	IVA 5%	TOTALE impegno economico			
AMBITO 1: accoglienza in strutture nella disponibilità degli enti							LOTTO 1 - 102 POSTI								
tot. Posti	14,50	0,45	135,00	714.487,50	35.724,38	750.211,88	tot. Posti	12,00	0,45	41,00	179.580,00	8.979,00	188.559,00		
0,10	300,00	8,00	0,40	120,00	350.400,00	17.520,00	367.920,00	102,00	8,00	0,40	41,00	119.720,00	5.986,00	125.706,00	
		3,50	0,15	45,00	57.487,50	2.874,38	60.361,88			3,50	0,15	20,00	25.550,00	1.277,50	26.827,50
				1.122.375,00		1.178.493,76						324.850,00	341.092,50		
AMBITO 2: accoglienza anziani in alloggi protetti							LOTTO 2 - 65 POSTI + 25 IN VIA GIORGI								
tot. Posti	50,00	22,00	1,00	50,00	401.500,00	20.075,00	421.575,00	tot. Posti	12,00	0,40	26,00	113.880,00	5.694,00	119.574,00	
0,10					401.500,00		421.575,00	65,00	8,00	0,40	26,00	75.920,00	3.796,00	79.716,00	
								Nuclei	3,50	0,20	13,00	16.607,50	830,38	17.437,88	
								Giorgi	9,00	39,00	1,00	25,00	128.115,00	6.405,75	134.520,75
												334.522,50	351.248,63		
AMBITO 3: accoglienza adulti situazioni emarginazione							LOTTO 3: 90 POSTI								
tot.	Posti	tipologia	IVA				tot. Posti	12,00	0,45	40,00	175.200,00	8.760,00	183.960,00		
#####	ex sez 4A	33,00	1,00	20,00	240.900,00	12.045,00	252.945,00	90,00	8,00	0,40	36,00	105.120,00	5.256,00	110.376,00	
0,10	ex Sez 4B e 4C	35,00	1,00	40,00	511.000,00	25.550,00	536.550,00		3,50	0,15	14,00	17.885,00	894,25	18.779,25	
	HL	27,50	1,00	50,00	501.875,00	25.093,75	526.968,74					298.205,00	313.115,25		
	HF	29,50	1,00	25,00	269.187,50	13.459,38	282.646,88								
	HPET	26,50	1,00	10,00	96.725,00	4.836,25	101.561,25								
					1.619.687,50		1.700.671,87								
							526.968,75								
LOTTO 4: emergenze abitative enti							TOTALE 4 ANNI IVA ESCLUSA								
tot. NUCLEI da 3 persone	costo medio	post	IVA				TOTALE 4 ANNI IVA INCLUSA								
0,10	12,00	42,00	1,00	40,00	183.960,00	9.198,00	193.158,00								
					183.960,00		193.158,00								
TOTALE 4 ANNI IVA ESCLUSA							TOTALE 4 ANNI IVA INCLUSA								
TOTALE DUE PROCEDIMENTI 4 ANNI IVA ESCLUSA:							€ 17.140.400,00								
TOTALE DUE PROCEDIMENTI 4 ANNI IVA INCLUSA:							€ 17.997.420,00								

**IL DIRETTORE
DELL'AREA RESIDENZIALITA'**
Guido Gandino
(f.to digitalmente)

FOGLIO PARERI RELATIVO ALLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE AVENTE IL SEGUENTE OGGETTO:

Indirizzi per il nuovo sistema di Residenzialità Sociale Temporanea.

Approvazione delle linee di indirizzo per l'affidamento dei servizi di Residenzialità sociale temporanea finalizzata all'accoglienza di soggetti in situazione temporanea di fragilità socio-economica e abitativa, in strutture di proprietà del Comune di Milano. Periodo indicativo dal 1.3.2023 al 28.2.2027. Spesa complessiva presunta pari a € 4.021.825,50 (Iva inclusa).

Approvazione delle linee di indirizzo per l'accreditamento dei servizi di Residenzialità sociale temporanea finalizzata all'accoglienza e accompagnamento all'autonomia di soggetti in situazione temporanea di fragilità socio-economica e abitativa, in strutture di proprietà degli enti del Terzo settore. Periodo indicativo dal 1.3.2023 al 28.2.2027. Spesa complessiva presunta pari a € 13.975.594,50 (Iva inclusa).

Immediatamente eseguibile.

Numero progressivo informatico: 3672/2022

PARERE DI REGOLARITÀ' TECNICA
ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000

FAVOREVOLE

IL DIRETTORE
DELL'AREA RESIDENZIALITA'
Guido Gandino

Firmato digitalmente da GANDINO GUIDO in data 22/11/2022

FOGLIO PARERI RELATIVO ALLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE AVENTE IL SEGUENTE OGGETTO: Indirizzi per il nuovo sistema di Residenzialità Sociale Temporanea.

Approvazione delle linee di indirizzo per l'affidamento dei servizi di Residenzialità sociale temporanea finalizzata all'accoglienza di soggetti in situazione temporanea di fragilità socio-economica e abitativa, in strutture di proprietà del Comune di Milano. Periodo indicativo dal 1.3.2023 al 28.2.2027. Spesa complessiva presunta pari a € 4.021.825,50 (Iva inclusa).

Approvazione delle linee di indirizzo per l'accreditamento dei servizi di Residenzialità sociale temporanea finalizzata all'accoglienza e accompagnamento all'autonomia di soggetti in situazione temporanea di fragilità socio-economica e abitativa, in strutture di proprietà degli enti del Terzo settore. Periodo indicativo dal 1.3.2023 al 28.2.2027. Spesa complessiva presunta pari a € 13.975.594,50 (Iva inclusa).

Immediatamente eseguibile.

Numero progressivo informatico: 3672

Direzione Bilancio e Partecipate

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

ai sensi dell'art. 49 del T.U. n. 267/2000

Favorevole

IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA

Firmato digitalmente da BRUNA FORNO in data 23/11/2022



SEGRETERIA GENERALE

Oggetto: Indirizzi per il nuovo sistema di Residenzialità Sociale Temporanea.

Approvazione delle linee di indirizzo per l'affidamento dei servizi di Residenzialità sociale temporanea finalizzata all'accoglienza di soggetti in situazione temporanea di fragilità socio-economica e abitativa, in strutture di proprietà del Comune di Milano. Periodo indicativo dal 1.3.2023 al 28.2.2027. Spesa complessiva presunta pari a € 4.021.825,50 (Iva inclusa).

Approvazione delle linee di indirizzo per l'accreditamento dei servizi di Residenzialità sociale temporanea finalizzata all'accoglienza e accompagnamento all'autonomia di soggetti in situazione temporanea di fragilità socio-economica e abitativa, in strutture di proprietà degli enti del Terzo settore. Periodo indicativo dal 1.3.2023 al 28.2.2027. Spesa complessiva presunta pari a € 13.975.594,50 (Iva inclusa).

Immediatamente eseguibile.

n. proposta 3672/2022

IL VICE SEGRETARIO GENERALE VICARIO

Vista la proposta di deliberazione indicata in oggetto;

Visto il parere di regolarità tecnica espresso sulla Proposta di Deliberazione suindicata dal Direttore dell'Area Residenzialità, da ritenersi assorbente della regolarità amministrativa dell'istruttoria e della relativa conformità a legge, dei passaggi procedurali ed istruttori condotti e della documentazione propedeutici alla Proposta medesima, nonché della verifica preventiva in merito alla sussistenza dei presupposti legittimanti l'approvazione della Proposta medesima e della congruità della spesa;

Visto il parere di regolarità contabile "favorevole" espresso dal Ragioniere Generale;

esprime

PARERE DI LEGITTIMITA' FAVOREVOLE

sulla proposta in oggetto nei limiti sopra indicati.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE VICARIO

Dott. Andrea Zuccotti

Firmato digitalmente da ZUCCOTTI ANDREA in data 23/11/2022

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. _1746_ DEL 24/11/2022

Letto approvato e sottoscritto

IL Vice Sindaco
Anna Scavuzzo
Firmato digitalmente

IL Segretario Generale
Fabrizio Dall'Acqua
Firmato digitalmente

Copia della presente deliberazione, verrà affissa in pubblicazione all'Albo Pretorio ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D.Lgs.267/2000 e vi resterà per 15 giorni consecutivi. In pari data verrà trasmessa comunicazione, ai sensi dell'art. 125 D.Lgs. 267/2000 ai signori Capigruppo Consiliari.

IL Segretario Generale
Fabrizio Dall'Acqua
Firmato digitalmente