

## Il voucher elettronico come strumento per le politiche sociali: il caso del Comune di Terni



**A**bbiamo chiesto alla Dott.ssa Laura Brignone, Coordinatore Amministrativo ai Servizi Sociali del Comune di Terni, di illustrare il servizio reso attraverso il *voucher* sociale, strumento alternativo all'erogazione in denaro dei contributi assistenziali.

L'intervista è stata realizzata a margine del Convegno "Il *voucher* elettronico come strumento per le politiche sociali" tenutosi in occasione dell'edizione 2008 di EuroP.A. il Salone delle Autonomie Locali.

*Come è nata l'idea di introdurre i voucher sociali nel Comune di Terni?*

Il Comune di Terni ha adottato, in questi ultimi dieci anni, una politica del sociale che punta con grande attenzione alle fasce più deboli, con particolare riguardo agli interventi di supporto alla famiglia, che hanno previsto l'erogazione di contributi di natura economica.

Il *voucher* sociale è stato introdotto nel 2005, come strumento di erogazione di contributi in linea con quanto previsto dalla

Legge 328/00 sui Servizi Sociali, in quanto si dimostra "sensibile" alle scelte operate dall'Amministrazione volte a rispondere ai bisogni dei cittadini e "dinamico" rispetto ad aggiustamenti in itinere in funzione della qualità degli interventi.

*Chi sono i beneficiari dei voucher sociali e quali caratteristiche occorre avere per accedere a questo servizio?*

I destinatari sono i residenti che hanno nel loro nucleo familiare minori fino a tre anni di età e soglia di accesso ISEE definita nel vigente Regolamento Comunale. Il Servizio Sociale ha rilevato alcune difficoltà specifiche nelle famiglie con minori in quella fascia di età e con scarse risorse economiche, pertanto il contributo per alimenti e presidi per la prima infanzia si inserisce come uno strumento di sostegno economico volto a salvaguardare i bisogni dei minori e a prevenire situazioni di maggiore disagio sociale in seguito.



*Da quali tipologie di esercizi è composto il circuito dei Punti di Servizio Accreditati?*

Farmacie, supermercati e negozi di generi alimentari in generale. Il *voucher* cartaceo è stato concepito per l'acquisto di generi alimentari e pannolini, in particolare per garantire una dieta più ricca e variegata ai minori e assicurargli un'adeguata educazione alimentare.

È stata fatta dall'Amministrazione, quindi, la scelta di avere un circuito di esercizi ampio e ben distribuito su tutto il territorio cittadino al fine di lasciare libere le famiglie di acquistare nei punti più convenienti e/o più vicini alla residenza, e secondo le loro necessità i prodotti in convenzione.

*Facendo un bilancio sull'utilizzo del voucher cartaceo, quali sono i vantaggi che l'Amministrazione Comunale ha riscontrato?*

I punti di forza del servizio con l'utilizzo del *voucher* cartaceo sono stati:

- la creazione di una rete di esercizi convenzionati che, con l'introduzione di alimenti freschi nella dieta dei minori, potesse dare una corretta alimentazione alle famiglie che hanno più bisogno;
- l'ampliamento degli esercizi commerciali coinvolti, poiché prima dell'adozione del *Voucher* sociale erano solo le Farmacie convenzionate ad esigere titoli di spesa;
- la gestione diretta del contributo alle famiglie, in base ai criteri dettati dal Regolamento Comunale, e contemporaneamente la garanzia di equità e trasparenza nell'erogazione dello stesso.

## STRUMENTI E PROCEDURE

*E i punti di criticità?*

- difficile monitoraggio dei prodotti acquistati, benché l'utilizzo fosse già vincolato alla impossibilità di avere alcolici, detersivi, prodotti per gli animali o per la casa, generi esclusi dal Capitolato d'appalto;
- il cittadino è rimasto vincolato ad un ritiro periodico del voucher presso gli Uffici, per poterlo dilazionare nel tempo;
- ha richiesto un maggior carico di lavoro per l'Ufficio amministrativo, in termini di flusso di utenti, poiché è stato coinvolto nella distribuzione periodica dei voucher.

*In quale modo è stato possibile superare le criticità riscontrate con il voucher cartaceo?*

Quest'anno il Comune di Terni ha accolto la proposta di RistoChef di adottare il voucher sociale elettronico che ha portato i seguenti vantaggi:

- Monitoraggio e controllo del corretto utilizzo del voucher;
- Impossibilità di cessione a terzi del voucher elettronico;
- Semplificazione della procedura amministrativa: le operazioni di concessione del contributo si eseguono on-line;
- Semplificazione della procedura di fatturazione.

*Come giudica la collaborazione tra un'impresa privata e un Ente Pubblico nell'ambito dei servizi di assistenza sociale?*

Le Pubbliche Amministrazioni ormai da tempo, sia per un discorso di fondi che di risorse umane, si avvalgono delle imprese private per assolvere il loro compito di fornire servizi ai cittadini.

Nel sociale, servizi vari sono eseguiti da imprese che vanno

sempre più specializzandosi nel settore. Ritengo che le manifestazioni come questa di Rimini siano proficui luoghi di incontro per lo scambio di esperienze ed anche il Convegno "Il voucher elettronico come strumento per le Politiche Sociali" deve essere letto, secondo me, in quest'ottica

di reciproca collaborazione nel promuovere quelle che si possono definire "buone pratiche" delle Amministrazioni locali e delle Imprese private. ☒

(a cura di Antonino Arcaria, Product manager Area "Servizi alla persona" Gruppo Maggioli)

**Il convegno a EuroP.A.**

Durante l'ultima edizione di EuroP.A. si è svolto il Convegno "Il Voucher Elettronico come strumento per le Politiche Sociali" - organizzato dal Gruppo Maggioli e curato da ALLRight - Divisione Voucher Sociali di RistoChef Spa - durante il quale sono state messe in luce le funzioni specifiche di questa formula innovativa con un focus particolare sui vantaggi che questo strumento assicura all'Ente Locale: un reale controllo gestionale, un attento monitoraggio delle attività, dei risultati e dei costi, una diminuzione del carico burocratico e maggiori possibilità di controllo nell'erogazione dei servizi socio-assistenziali.

Sono intervenuti:

D.ssa Roberta Montanelli, Responsabile Area Servizi Sociali e Socio-sanitari del CERGAS (Centro di Ricerche sulla Gestione dell'Assistenza Sanitaria e Sociale dell'Università Bocconi);  
 Prof. Luca Beltrametti, Professore straordinario di

Politica economica presso la Facoltà di Economia dell'Università di Genova;

Dott. Alfonso Orabona, Agenzia delle Entrate - Capo Ufficio Fiscalità delle Imprese c/o la Direzione Regionale della Lombardia;

Dott. Stefano Barletta, Associato Studio Pirola Pennuto Zei & Associati;

Dott. Matteo Loria, Assessore ai Servizi Sociali del Comune di Vigevano (PV);

D.ssa Laura Brignone, Coordinatore Amministrativo ai Servizi Sociali del Comune di Terni;

Dott. Antonino D'Auria, Sindaco del Comune di Sant'Antonio Abate (NA);

Dott. Vincenzo Smaldone, Capo Area Amministrativa del Comune di Sant'Antonio Abate (NA).

Moderatrice del Convegno è stata la D.ssa Cinzia Bertoni, Direttrice dell'Azienda di Servizi alla Persona della Bassa Reggiana.