

FAQ

Aggiornate al 17-07-2026

RETE DI CONCILIAZIONE

Voucher di conciliazione vita-lavoro – Anno 2026

1. Qual è la funzione degli enti aderenti alla Rete?

Gli enti aderenti alla Rete rendono disponibili servizi di conciliazione utilizzabili dai destinatari del voucher. Devono garantire che i servizi offerti siano coerenti con quanto dichiarato nella scheda descrittiva (Allegato 1) presentata in fase di adesione e con quanto approvato dall'Amministrazione regionale.

In concreto, l'ente:

- eroga il servizio ammesso;
- applica le tariffe dichiarate e approvate;
- registra l'utilizzo del voucher tramite il sistema di gestione automatizzata;
- conserva la documentazione relativa ai servizi erogati;
- collabora con Regione, Sportello e soggetto gestore;
- accetta controlli e attività di monitoraggio.

2. L'iscrizione alla Rete mi garantisce un minimo di utenti?

No. L'iscrizione alla Rete rende l'ente abilitato a ricevere voucher, ma non garantisce un volume minimo di utenti né un corrispettivo fisso.

Il cittadino ammesso alla misura sceglie, in base alle proprie esigenze, presso quali soggetti della Rete utilizzare il voucher. La misura funziona come un plafond attribuito al destinatario, non come assegnazione preventiva di risorse agli enti.

3. Come funziona il circuito finanziario?

Il gestore individuato per la gestione automatizzata dei voucher, 360 Welfare, carica sulla tessera sanitaria del richiedente l'importo del voucher di conciliazione riconosciuto.

Al momento dell'erogazione del servizio, l'Ente, previo convenzionamento, utilizza l'App messa gratuitamente a disposizione da 360 Welfare, disponibile su Google Play e App Store, per leggere la tessera sanitaria del richiedente.

Seguendo le indicazioni dell'App, l'Ente verifica la validità del voucher e registra la transazione. L'importo del servizio viene quindi pagato direttamente tramite il voucher, fino a concorrenza del valore disponibile.

Qualora il costo del servizio sia superiore all'importo del voucher, la differenza rimane a carico del cittadino.

Il cittadino non deve anticipare il valore coperto dal voucher, ma paga esclusivamente l'eventuale quota eccedente.

4. Chi paga l'ente erogatore?

L'ente non riceve direttamente il pagamento dalla Regione per ogni singolo cittadino. Il modello gestionale prevede un soggetto gestore del sistema automatizzato del voucher che trasferisce ai soggetti erogatori gli importi dovuti sulla base dell'effettivo utilizzo dei voucher.

Il soggetto gestore individuato per la gestione automatizzata del voucher è 360 Welfare il cui riferimento telefonico è 02 87178970.

All'inizio di ogni mese nell'applicazione di 360 Welfare si deve generare un documento "proforma" sulla base delle transizioni registrate nel mese precedente (vedi guida messa a disposizione da 360 Welfare). L'Ente dovrà scaricare questo documento e procedere all'invio della fattura al sistema di interscambio (SDI) o della ricevuta o altro documento analogo per la richiesta del rimborso.

Contestualmente all'emissione della fattura o di altro documento contabilmente rilevante, l'Ente deve trasmettere a 360 welfare alla mail contabilita@360welfare.it e alla Struttura regionale politiche del lavoro e della formazione tramite PEC all'indirizzo politiche_lavoro@pec.regione.vda.it e, per conoscenza, all'indirizzo voucherdiconciliazione@regione.vda.it, la tabella Excel debitamente compilata, è scaricabile dal sito della Regione al link: <https://lavoro.regione.vda.it/enti-pubblici-e-privati/voucher-di-conciliazione-vita-lavoro> nella sezione documenti.

Nel caso in cui l'Ente non procedesse all'invio della fattura o altro documento analogo entro il mese successivo, dovrà in ogni caso richiedere tassativamente il pagamento delle prestazioni a 360 Welfare entro 30 giorni dalla data di scadenza del voucher di conciliazione, fissata entro il 31 dicembre di ogni anno.

Per ulteriori dettagli si rimanda alle *Linee guida relative alla fatturazione* scaricabili dal sito della Regione al link: <https://lavoro.regione.vda.it/enti-pubblici-e-privati/voucher-di-conciliazione-vita-lavoro> nella sezione documenti

5. Entro quanto l'Ente viene rimborsato?

Entro 7 giorni lavorativi dalla data di emissione della fattura o della ricevuta, 360 Welfare procederà al rimborso delle transizioni registrate tramite bonifico bancario

6. L'ente deve stipulare una convenzione con il soggetto gestore?

Sì. L'adesione alla Rete comporta l'obbligo di stipulare la convenzione con il soggetto gestore della piattaforma automatizzata del voucher, 360 Welfare. Tale convenzione è necessaria per consentire la registrazione degli utilizzi e il pagamento dei servizi erogati tramite voucher.

7. Il cittadino può usare tutto il voucher presso un solo ente?

Sì, se il servizio è ammesso, l'ente è iscritto alla Rete e nei limiti della capienza del voucher.

8. L'ente può erogare servizi diversi da quelli approvati?

No. L'ente può utilizzare il sistema voucher solo per i servizi ammessi e approvati nell'ambito della Rete. Non può far transitare sul voucher prestazioni diverse, non dichiarate, non approvate o non coerenti con le finalità della misura.

L'adesione alla Rete prevede l'impegno a garantire la fruibilità dei servizi per i quali è stata richiesta l'iscrizione alla Rete, secondo quanto dichiarato nella scheda descrittiva allegata all'istanza.

9. L'ente può modificare servizi, orari, sedi o tariffe?

L'adesione alla Rete prevede l'obbligo di comunicare tramite PEC all'indirizzo politiche_lavoro@pec.regione.vda.it ogni modifica dei servizi e dei tariffari già approvati, nonché eventuali variazioni relative ad atto costitutivo, statuto, compagine societaria, nomina o poteri del sottoscrittore.

Ogni variazione relativa ai servizi offerti e ai relativi tariffari approvati deve essere tempestivamente comunicata all'Amministrazione regionale, affinché le informazioni pubblicate e rese disponibili ai cittadini siano sempre aggiornate.

Le nuove tariffe o le relative variazioni potranno essere applicate ai beneficiari dei voucher esclusivamente dopo la loro comunicazione all'Amministrazione regionale.

10. L'ente è soggetto a controlli?

Sì. L'ente deve accettare eventuali controlli e attività di monitoraggio qualitativo da parte dell'Amministrazione regionale o di soggetti formalmente incaricati.

L'adesione alla rete prevede espressamente l'impegno ad accettare controlli sull'attuazione del servizio, sullo stato di avanzamento e sul rispetto degli obblighi derivanti dalla normativa di riferimento.

11. L'ente deve rispettare obblighi di comunicazione FSE+?

Sì. Gli enti della Rete devono concorrere, per quanto di competenza, al rispetto degli obblighi di informazione e comunicazione connessi alla misura finanziata nell'ambito del PR FSE+ 2021-2027.

In particolar modo l'ente è tenuto ad esporre nei propri locali il materiale informativo messo a disposizione dalla Regione.

12. L'ente può promuovere autonomamente la propria adesione alla Rete?

Sì, ma deve farlo in modo corretto, trasparente e coerente con le indicazioni regionali.

13. L'ente può sapere se un cittadino ha diritto al voucher?

L'ente può verificare l'effettiva disponibilità del voucher attraverso il sistema di gestione automatizzata, secondo le modalità tecniche definite dal soggetto gestore.

14. Quando il voucher è effettivamente utilizzabile?

Il voucher è utilizzabile dopo:

1. la presentazione della domanda;
2. l'istruttoria;
3. il provvedimento di concessione;
4. l'abilitazione operativa tramite sistema di gestione automatizzata;
5. il caricamento dell'importo sulla tessera sanitaria.

L'Avviso prevede che l'importo sia caricato sulla tessera sanitaria entro 5 giorni lavorativi dalla concessione.

15. Fino a quando i voucher sono spendibili?

I voucher dell'annualità 2026 sono spendibili fino al 31 dicembre 2026. L'importo non utilizzato entro tale termine viene automaticamente recuperato dall'Amministrazione regionale e non può essere utilizzato nell'annualità successiva.

16. L'ente deve rilasciare fattura o ricevuta al cittadino?

No, per la quota coperta dal voucher, il pagamento segue il sistema del soggetto gestore. L'ente, per la quota coperta da voucher, rilascia fattura o altro documento contabilmente rilevante a 360 Welfare, secondo le modalità definite in fase di convenzionamento.

Per l'eventuale quota eccedente a carico del cittadino, l'ente deve rilasciare al cittadino la documentazione fiscale o contabile prevista dalla normativa applicabile.

17. L'ente può uscire dalla Rete?

Ogni variazione, interruzione o cessazione del servizio deve essere comunicata tempestivamente alla Struttura competente.

È opportuno che l'ente non interrompa improvvisamente servizi già programmati senza concordare modalità e tempi con l'Amministrazione, soprattutto se vi sono destinatari già ammessi e voucher in corso di utilizzo.

18. L'elenco della Rete può essere aggiornato?

Sì. La Rete è definita come elenco aperto dei soggetti erogatori. Questo significa che può essere aggiornata secondo le modalità previste dall'Avviso approvato con DGR 519/2026.

In particolare è possibile per gli enti già iscritti alla Rete comunicare nuovi servizi inoltrando unicamente l'allegato 1 debitamente compilato via PEC all'indirizzo politiche_lavoro@pec.regione.vda.it, sia fare istanza di prima iscrizione per tutti gli enti che ancora non ne fanno parte.

19. A chi deve rivolgersi l'ente per dubbi operativi?

In base alla natura del dubbio:

Tipo di dubbio	Interlocutore
Adesione alla Rete, servizi, tariffe, variazioni	Struttura Politiche del lavoro e della formazione
Funzionamento del sistema voucher, convenzione tecnica, registrazioni	360 Welfare
Orientamento dei cittadini, raccordo sui bisogni, informazioni sulla misura	Sportello di conciliazione
Aspetti amministrativi generali della misura	Struttura Politiche del lavoro e della formazione

20. Come viene verificata la coerenza del codice ATECO con i servizi per i quali si richiede l'ammissione alla Rete?

La verifica della coerenza del codice ATECO viene effettuata considerando i primi due numeri del codice, che identificano la macroarea di attività economica. Ai fini dell'istruttoria, sarà pertanto valutata la corrispondenza tra la macroarea individuata dal codice ATECO e i servizi per i quali è richiesta l'ammissione alla Rete.

21. Se il titolare del voucher paga anticipatamente un servizio e poi decide di non utilizzarlo, può recuperare l'importo del voucher?

No. Se il titolare del voucher paga anticipatamente un servizio presso un soggetto aderente alla Rete di conciliazione e il posto viene riservato per il suo carico di cura, ma successivamente decide di non usufruirne (ad esempio, prenota un posto presso un centro estivo e poi sceglie di non far partecipare suo figlio), l'importo del voucher relativo al servizio pagato rimane dovuto all'ente e non può essere recuperato né riaccreditato sul voucher.