



COMUNE DI VICO DEL GARGANO
PROVINCIA DI FOGGIA
CAPOFILA DEI COMUNI DELL'AMBITO TERRITORIALE DISTRETTO SOCIO SANITARIO
N. 53 A. S. L. FG
(Cagnano Varano, Carpino, Ischitella, Isole Tremiti, Peschici, Rodi Garganico, Vico del Gargano, Vieste)

UFFICIO DI PIANO

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
per l'affidamento della gestione del Servizio di Pronto Intervento Sociale e Interventi a favore
delle persone in condizione di povertà estrema o marginalità (PrIns),
PON INCLUSIONE FSE 2014-2020, RISORSE REACT-EU_Avviso 1/2021.

CUP: F91H22000080006 - CIG: 9409235A59

ART. 1 – OGGETTO E FINALITA'

Il presente Capitolato ha per oggetto l'appalto della gestione del Servizio di Pronto Intervento Sociale e interventi a favore delle persone in condizioni di povertà estrema o marginalità, (Prins). Con tali interventi si intende contribuire al superamento dell'attuale frammentazione dei servizi, con particolare riferimento al pronto intervento sociale, e al potenziamento delle strutture di contrasto alla povertà anche estrema o alla marginalità, con investimenti mirati a livello territoriale, nonché favorire l'accessibilità ai servizi essenziali anche per le persone senza dimora presenti sul territorio dei Comuni dell'Ambito territoriale di Vico del Gargano, garantendo anche l'iscrizione anagrafica da cui normativamente discende la possibilità di fruire di servizi essenziali connessi ad ulteriori diritti fondamentali costituzionalmente garantiti quali, ad esempio, l'accesso ai servizi socio-assistenziali e sanitari.

Le tipologie di azione che si vogliono realizzare prevedono:

- INTERVENTO A: servizi di Pronto intervento sociale, che sono assicurati 24h/24 per 365 giorni l'anno e attivabili in caso di emergenze ed urgenze sociali e in circostanze della vita quotidiana dei cittadini che insorgono repentinamente e improvvisamente, tramite la costituzione di una Centrale Operativa. La Centrale Operativa si occuperà delle seguenti attività: - il ricevimento delle segnalazioni; - l'attivazione di un primo servizio di assistenza per rispondere ai bisogni indifferibili e urgenti; - attivazione di attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno attraverso: operatori del servizio; - prima valutazione del bisogno, documentazione dell'intervento e segnalazione ai servizi;
- INTERVENTO B: servizi accessori per sostenere l'Accesso alla residenza anagrafica e servizi di Fermo Posta per persone senza dimora, aventi i requisiti previsti dalla Legge n. 1228/1954 art. 2 e dal D.P.R. n. 223/1989, stabilmente presenti sul territorio del Comune, per i quali sia accertabile la sussistenza di un

domicilio ovvero sia documentabile l'esistenza di una relazione continuativa con il territorio in termini di interessi, relazioni e affetti, che esprimano la volontà e l'intenzione di permanere nel Comune;

La descrizione delle singole operazioni e servizi, di cui agli articoli successivi del presente capitolato rappresenta un minimo inderogabile delle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite alle stesse prestazioni, essendo l'appaltatore tenuto ad eseguire ogni intervento finalizzato al conseguimento ottimale delle finalità del servizio oggetto del presente appalto.

ART. 2 – IMPORTO COMPLESSIVO DELLA GARA E DURATA

L'importo a base d'asta è di € 96.929,76 compresa IVA, da intendersi comprensivo di tutti gli oneri, spese e prestazioni ripartito per azioni e per voce di costo:

AZIONE A_PRONTO INTERVENTO SOCIALE

- acquisizione dei servizi tramite affidamento di servizi all'esterno per un totale complessivo di € 70.679,76;

AZIONE B_ACCESSO ALLA RESIDENZA ANAGRAFICA E FERMO POSTA

- acquisizione dei servizi tramite affidamento di servizi all'esterno per un totale complessivo di € 26.250,00;

All'Appaltatore verranno liquidate le ore effettivamente prestate.

Il Servizio avrà inizio dalla data di stipula del contratto e le attività dovranno concludersi entro la data indicata dalle disposizioni indicate nell'Avviso 1/2021 PrIns REACT - EU per massimo 548 gg.

A richiesta della Stazione Appaltante la Ditta appaltatrice è obbligata a proseguire la gestione del servizio oltre la data di scadenza del contratto, alle medesime condizioni dello stesso, per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di scelta del nuovo contraente, ex art. 106, co.11 del D.lgs n.50 del 2016.

ART. 3 - REQUISITI PER L'AMMISSIONE ALLA GARA

Sono ammessi alla gara gli operatori economici, in possesso dell'abilitazione al M.E.P.A., di cui all'art. 45, lett. a, b, c, d, e, f, g del D. Lgs. n. 50/2016, in possesso dei requisiti prescritti tra i quali, in particolare, quelli costituiti da:

- operatori economici con idoneità individuale di cui alle lettere a) - imprenditori individuali anche artigiani, società commerciali, società cooperative-, b) -consorzi tra società cooperative e consorzi tra imprese artigiane-, c) -consorzi stabili;
- operatori economici con idoneità plurisoggettiva di cui alle lettere d) -raggruppamenti temporanei di concorrenti-, e) -consorzi ordinari di concorrenti-, f) -aggregazioni tra le imprese aderenti al contratto di rete-
- g) -gruppo europeo di interesse economico;
- operatori economici con sede in altri Stati membri dell'Unione Europea, alle condizioni di cui all'art. 45 del Codice nonché del disciplinare di gara e del capitolato di gara.

La partecipazione alla gara da parte degli operatori economici, siano essi individuali, sia aggregati, è disciplinata dagli artt. 45, 47, 48 del D. Lgs. n. 50/2016 e sue modifiche.

ART. 4 – NOMINA DELLA COMMISSIONE E SVOLGIMENTO DELLA GARA

Nel giorno fissato per l'apertura dei plichi, la Commissione di aggiudicazione, nominata, ai sensi dell'art. 77 del D. Lgs. 50/2016, con apposito provvedimento dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, procederà in seduta pubblica all'apertura e alla verifica dei documenti contenuti nella busta A

"Documenti per l'ammissione alla gara", proseguirà i lavori in seduta segreta per la valutazione dei documenti contenuti nella busta B "Offerta tecnica" e riprenderà, previo avviso ai soggetti partecipanti, in seduta pubblica per l'apertura della busta C "Offerta economica".

La Commissione provvederà alla formulazione di una graduatoria dei soggetti partecipanti stilata per effetto dei punteggi totali complessivi derivanti dalla somma dei fattori suddetti.

L'appalto sarà affidato al soggetto partecipante che avrà raggiunto il miglior punteggio complessivo.

L'aggiudicazione verrà fatta ad un unico concorrente: non verranno prese in considerazione offerte parziali e/o condizionate.

Si potrà procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta, purché valida.

L'aggiudicazione in sede di gara sarà provvisoria. Ad essa seguirà la presa d'atto, con apposito atto dirigenziale, del verbale di gara, da parte del Responsabile Unico dell'Ufficio di Piano.

L'impegno della stazione appaltante, pertanto, sarà vincolante dalla data di efficacia del suddetto provvedimento, mentre per la ditta aggiudicataria l'impegno sorgerà dal momento dell'offerta.

L'amministrazione appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione qualora insorgano motivi di pubblico interesse in tal senso.

ART. 5 – FINALITÀ DEL SERVIZIO

Le finalità del progetto del servizio di pronto intervento sociale e interventi a favore delle persone in condizione di povertà estrema o marginalità (Prins) PON INCLUSIONE FSE 2014-2020, RISORSE REACT-EU_AVVISO 1/2021 sono:

AZIONE APRONTO INTERVENTO SOCIALE:

- Garantire una risposta tempestiva alle persone che versano in una situazione di particolare gravità ed emergenza per quello che concerne problematiche a rilevanza sociale anche durante gli orari e giorni di chiusura dei servizi territoriali, 24h/24h e 365 giorni all'anno;
- Realizzare una prima lettura del bisogno rilevato nella situazione di emergenza ed attivare gli interventi indifferibili ed urgenti;
- Inviare/segnalare ai servizi competenti per l'eventuale presa in carico;
- Promuovere una logica preventiva svolgendo un'azione di impulso alla costruzione e lettura attenta e partecipata di mappe di vulnerabilità sociale di un determinato territorio, nonché alla raccolta di dati sul bisogno sociale anche in funzione di azioni di analisi organizzativa dei servizi e delle risorse;
- Promuovere protocolli con le FF.OO., il servizio sanitario e il privato sociale per garantire da parte del territorio strumenti di analisi per il riconoscimento delle situazioni di emergenza, risorse e servizi per garantire gli interventi (ad esempio la pronta accoglienza di minori e minori stranieri non accompagnati è condizionata alle convenzioni con strutture di questo tipo nel territorio).

AZIONE B ACCESSO ALLA RESIDENZA ANAGRAFICA E FERMO POSTA:

- rendere pienamente fruibile alle persone senza dimora presenti sul territorio del Comune il diritto all'iscrizione anagrafica, da cui normativamente discende la possibilità di fruire di servizi essenziali connessi ad ulteriori diritti fondamentali costituzionalmente garantiti quali, ad esempio, l'accesso ai servizi socio-assistenziali e sanitari.
- assicurare la reperibilità della persona, con particolare riferimento all'accesso alle comunicazioni istituzionali, legate all'esercizio della cittadinanza.

ART. 6 – DESTINATARI

AZIONE A Il Servizio di pronto intervento sociale svolge la propria funzione rispetto ad una pluralità di target (minori, vittime di violenza, vittime di tratta, persone non autosufficienti, adulti in difficoltà, ecc.). Nell'ambito di questi, deve sempre essere garantita, con modalità organizzative definite a livello territoriale, la risposta in emergenza anche ai seguenti bisogni:

- situazioni di grave povertà/povertà estrema che costituiscano grave rischio per la tutela e l'incolumità psico-fisica della persona;
- situazioni di abbandono o grave emarginazione con rischio per l'incolumità della persona e/o di grave rischio per la salute socio-relazionale, in assenza di reti familiari e sociali.

AZIONE B Persone senza dimora, aventi i requisiti previsti dalla L. 1228/1954 art. 2 e dal DPR 223/1989, stabilmente presenti sul territorio del Comune, per i quali sia accertabile la sussistenza di un domicilio ovvero sia documentabile l'esistenza di una relazione continuativa con il territorio in termini di interessi, relazioni ed affetti, che esprimano la volontà e l'intenzione di permanere nel Comune.

ART. 7 – AMMISSIONE AL SERVIZIO

L'accesso ai servizi PrIns da parte degli utenti avviene come di seguito:

- per l'azione A il servizio potrà essere ad accesso pubblico (numero verde, mail, ecc.) oppure attivabile dai servizi pubblici e privati sulla base di accordi e modalità operative individuati a livello territoriale;
- per l'azione B il servizio potrà essere ad Accesso libero/su prenotazione.

Per l'azione A si prevede l'attivazione di una centrale operativa in grado di intercettare le richieste di aiuto e fornire risposte attraverso l'intervento di operatori specializzati, di Forze dell'Ordine e di personale sociale e sanitario con competenze psico-socio-educative.

Essa interviene gestendo telefonicamente la situazione di urgenza preoccupandosi di attivare, qualora la chiamata/email/ecc lo richieda, una valutazione professionale immediata, che in relazione all'organizzazione del Servizio, può essere svolta dall'Assistente Sociale reperibile che si reca presso il luogo in cui si è verificata l'emergenza (uffici delle Forze dell'Ordine del territorio, Ospedale, ecc.) oppure altre figure individuate.

Tale nucleo professionale svolge un'istruttoria tecnica qualificata e, ove necessario, provvede all'immediata protezione della persona in stato di bisogno, redigendo un documento di sintesi dell'intervento effettuato da inviare ai servizi competenti.

Per l'azione B si prevede l'attivazione di uno sportello multi-funzionale per l'accesso alla residenza anagrafica e al fermo posta di persone ad alto rischio di esclusione sociale e/o senza fissa dimora. Tale sportello opererà ad accesso libero e su appuntamento (ad es. sportelli), oppure attraverso altre modalità individuate a livello territoriale.

ART. 8 - PRESTAZIONI

L'Ufficio di Piano, struttura tecnica a servizio dell'Ambito Territoriale sociale, tra le proprie attività assicura la progettazione esecutiva, la gestione e il monitoraggio per lo sviluppo di un sistema a rete dei servizi socio-sanitari sul territorio di riferimento, con particolare attenzione alla lettura dei bisogni soprattutto di persone e nuclei familiari in situazione di fragilità e/o a rischio di esclusione sociale.

Nell'ultimo periodo, l'emergenza sanitaria da Covid-19 ha causato una maggiore evidenza di situazioni di povertà sociale e relazionale oltre che economica cui l'UdP intende far fronte anche attraverso l'attivazione di interventi a valere sulle risorse AVVISO PUBBLICO 1/2021 PrIns.

Il primo intervento realizzato con l'azione A mira alla creazione di un pronto intervento sociale che si attiva nel caso di urgenze sociali. Il pronto intervento sociale viene assicurato 24h/24h per 365 giorni l'anno e

intende rispondere a bisogni indifferibili che la persona o il nucleo familiare deve affrontare in maniera tempestiva. Si prevede l'attivazione di una centrale operativa in grado di intercettare le richieste di aiuto e fornire risposte attraverso l'intervento di operatori specializzati, di Forze dell'Ordine e di personale sociale e sanitario con competenze psico-socio-educative. Il servizio svolge funzioni anche di segretariato sociale, di riattivazione di legami di solidarietà sociale e di collegamento con i servizi territoriali. L'obiettivo è quello di ridurre lo stato di isolamento del soggetto rispetto alla rete dei servizi territoriali e fornire assistenza immediata. Il servizio si avvale di una centrale di ascolto che svolge funzioni di filtro, cura e presa in carico nel caso di interventi urgenti.

A seguito della segnalazione, il servizio effettua una prima valutazione professionale e fornisce assistenza immediata, necessaria e appropriata alla persona, documentando ogni azione svolta e predisponendo un progetto d'aiuto urgente, che deve essere tracciato nel sistema informativo sociale in uso nel territorio. Sulla base della tipologia di bisogno rilevato e dell'esito del pronto intervento, il servizio segnala la situazione e trasmette la documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza al servizio sociale competente, e/o ad altri servizi, nel primo momento utile per garantire la continuità della presa in carico.

L'intervento deve quindi garantire le seguenti funzioni:

- il ricevimento delle segnalazioni nelle modalità concordate a livello territoriale (direttamente dalle persone in condizioni di bisogno, da altri cittadini, dai servizi pubblici e privati che hanno sottoscritto uno specifico accordo, ecc.);
- risposta urgente ai bisogni di accoglienza per periodi brevi in attesa dell'accesso ai servizi;
- attivazione di attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno attraverso: operatori del servizio;
- prima valutazione del bisogno, documentazione dell'intervento e segnalazione ai servizi (Servizio Sociale Professionale dei Comuni e i servizi socio-sanitari territoriali di Ambito) costituenti la rete.

Il pronto intervento sociale è un nuovo servizio a favore dei cittadini dell'Ambito che dovrà avvalersi di personale specializzato, se ne prevede l'esternalizzazione di alcuni interventi fatti salvi quelli avocati alle risorse umane interne come da Avviso React EU.

Pertanto, i mezzi e le risorse che dovranno essere messe a disposizione dall'affidatario del nuovo servizio sono:

1. CENTRALE OPERATIVA H24 con strumentazione adeguata all'intercettazione delle emergenze con possibilità di avvio delle risposte;
2. UFFICIO UBICATO NEL TERRITORIO dell'Ambito di Vico del Gargano dotato di tutta la strumentazione necessaria all'accoglienza dei bisogni indifferibili e urgenti dei cittadini.
3. AUTOMEZZO presente stabilmente sul territorio dell'Ambito utile a gestire i casi di emergenza presi in carico dalla centrale, utile fra l'altro per l'accompagnamento degli utenti bisognosi;
4. BENI DI PRIMA NECESSITA' da fornire ai nuclei familiari più bisognosi, ai soggetti senza dimora o immigrati, previa intesa con i Servizi Sociali comunali.

Il secondo intervento a realizzarsi mira all'attivazione di uno sportello multi-funzionale per l'accesso alla residenza anagrafica e al fermo posta di persone ad alto rischio di esclusione sociale e/o senza fissa dimora.

Il servizio ha come finalità quello di rendere pienamente fruibile alle persone senza dimora presenti sul territorio del Comune il diritto all'iscrizione anagrafica, da cui normativamente discende la possibilità di fruire di servizi essenziali connessi ad ulteriori diritti fondamentali costituzionalmente garantiti quali, ad esempio, l'accesso ai servizi socio-assistenziali e sanitari. Attraverso l'accesso al servizio di fermo posta si intende assicurare la reperibilità della persona, con particolare riferimento all'accesso alle comunicazioni istituzionali, legate all'esercizio della cittadinanza.

Il servizio mira all'accompagnamento, laddove richiesto o necessario, delle persone senza dimora nell'istruttoria per la richiesta di residenza che verrà poi rilasciata dagli Uffici dell'Anagrafe: raccolta delle posizioni anagrafiche delle persone senza dimora, coadiuvando gli interessati nella compilazione della richiesta di residenza e nel reperimento e presentazione dei documenti necessari. In particolare, supporto nella raccolta della documentazione che attesti l'esistenza di una relazione continuativa con il territorio (ad esempio attraverso una relazione di presentazione da parte di un Ente del Terzo Settore o da parte dei Servizi Sociali Professionali Territoriali dell'Amministrazione o di altri servizi socio assistenziali territoriali o sanitari di base e/o specialistici, che hanno in carico il percorso individuale del beneficiario della prestazione, che documenti l'esistenza di una relazione continuativa con il territorio in termini di interessi, relazioni e

affetti); collaborazione con i servizi competenti per la verifica delle posizioni anagrafiche (permanenza della persona nella sua “dimora abituale”), anche ai fini delle cancellazioni.

Si dovrà procedere anche al Rafforzamento del lavoro in rete con altri soggetti pubblici e del privato sociale. In particolare: lavoro integrato con gli uffici dell’anagrafe comunale cui spetta la definizione della residenza anagrafica; collaborazione con Enti del Terzo settore o con servizi pubblici territoriali che hanno in carico il percorso individuale del beneficiario (Servizio sociale professionale; servizi socio-assistenziali, sanitari di base e/o specialistici), per l’indirizzamento al servizio e per la documentazione dell’esistenza di una relazione continuativa con il territorio; collaborazione con enti del Terzo settore, pronto intervento sociale per intercettare i cittadini senza dimora che non sono già stati agganciati dagli organismi del terzo settore o dai servizi istituzionali; collaborazione con il segretariato sociale, il servizio sociale professionale e i centri servizi per senza dimora per le attività di orientamento ai servizi; collaborazione tra i Comuni che, in fasi diverse, hanno preso in carico la singola persona senza dimora.

ART. 9 – PERSONALE

L’Appaltatore dovrà assicurare il servizio con specifiche figure professionali, nel rispetto di quanto previsto dal R.R. n. 4/2007 e s.m.i.. Si prevede l’attivazione di una centrale operativa in grado di intercettare le richieste di aiuto e fornire risposte attraverso l’intervento di operatori specializzati, di Forze dell’Ordine e di personale sanitario con competenze psico-socio-educativo.

Le risorse professionali che si richiedono per l’erogazione del servizio di Pronto intervento sociale sono le seguenti:

- *N.1 Coordinatore/trice* con Laurea Socio-psico-pedagogica che svolgerà attività professionale all’interno del gruppo operativo di lavoro e, inoltre, avrà funzioni di coordinamento delle attività del personale e di gestione del servizio, di mantenimento dei basilari rapporti, di verifica, controllo e rendicontazione. Dovrà avere un’esperienza pluriennale nel coordinamento di servizi sociali;
- *N.2 Educatore/trice professionale* dovrà essere in possesso del diploma di Laurea in Pedagogia o Scienze della Formazione o di specifico titolo di Educatore professionale.
- *N.1 Psicologo/a* iscritto/a allo specifico Ordine Professionale, in possesso del relativo titolo di studio. La figura professionale collabora con le altre figure professionali dell’équipe all’elaborazione e all’attuazione degli interventi.
- *N.1 Assistente Sociale* dovrà essere in possesso del Diploma di Assistente Sociale ex L. 23.3.1993 n.84 o titolo universitario idoneo al conseguimento dell’abilitazione all’esercizio della professione di Assistente Sociale o Diploma di laurea specialistica in programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali classe 57/s, nonché dell’Iscrizione all’Albo professionale degli Assistenti Sociali istituito ai sensi della Legge n. 84/1993 e del Decreto Ministeriale n. 155/1998 e successive modifiche e integrazioni. L’Ass. soc. si occupa di fornire a individui, famiglie e gruppi in condizioni di difficoltà il supporto necessario per migliorare la loro situazione;
- *N.4 Operatori di Centrale Operativa H24*, che rispecchiano le seguenti caratteristiche:
 - capacità di relazione adeguate;*
 - esperienza di lavoro adeguata in servizi di assistenza;*
 - proprietà di linguaggio, conoscenze di base;*
 - organizzazione del proprio lavoro;*
 - comprensione dei contesti di azione;*
 - senso di responsabilità;*
- *N.2 Operatori di pronto intervento* con spiccate capacità organizzative e di gestione delle emergenze con reperibilità per interventi notturni e festivi.

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi fra il Comune e il personale che verrà inviato dalla ditta appaltatrice presso i servizi oggetto del presente capitolato. Tutto il personale assunto dalla ditta appaltatrice opererà in regime di dipendenza e sotto l’esclusiva responsabilità della ditta appaltatrice, sia nei confronti del committente che nei confronti di terzi.

La ditta appaltatrice è sottoposta a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni, ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

L'Ufficio di Piano potrà richiedere alla ditta appaltatrice in qualsiasi momento l'esibizione del foglio paga, al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale ed assicurativa, restando in ogni caso all'Ufficio di Piano la facoltà di richiedere in merito opportuni chiarimenti al competente Ufficio Provinciale del Lavoro.

La ditta appaltatrice si impegna a assicurare in ogni circostanza la regolarità, la puntualità, e la continuità del servizio provvedendo alla sostituzione immediata del personale assente a qualsiasi titolo o non idoneo al servizio.

L'aggiudicatario dovrà consegnare al Responsabile dell'Ufficio di Piano l'elenco nominativo degli operatori che saranno impiegati e si obbliga a mantenerli in servizio per tutta la durata dell'appalto, fatti salvi i casi di forza maggiore e, in generale, quelli indipendenti dalla sua volontà. In ogni caso, qualsiasi variazione dovrà essere autorizzata dal Responsabile dell'Ufficio di Piano che verificherà il possesso dei requisiti degli operatori a disposizione per eventuali sostituzioni.

Al fine di garantire all'utenza la necessaria continuità ed uniformità del servizio, l'aggiudicatario dovrà adottare tutte le cautele necessarie a contenere le sostituzioni. Anche le ferie degli operatori dovranno essere attentamente programmate al fine di evitare disservizi. La sostituzione degli operatori assenti per qualsiasi causa deve avvenire sin dal primo giorno di assenza. Per assenze programmate di oltre 15 giorni si dovrà prevedere l'affiancamento preventivo del sostituto per almeno 2 giorni. Lo stesso affiancamento dovrà essere garantito anche in caso di avvicendamento definitivo degli operatori. Il periodo di affiancamento non comporterà alcun onere per l'Amministrazione appaltante.

L'Appaltatore si impegna a trasmettere all'Ufficio di Piano, prima dell'inizio del servizio, la documentazione di avvenuta denuncia agli Enti Previdenziali, assicurativi ed antinfortunistici.

Il personale impegnato dovrà mantenere un atteggiamento corretto e consono alla delicatezza della funzione.

L'Appaltatore si impegna a richiamare ed anche a sostituire gli operatori che non avessero una condotta ritenuta irreprensibile per le circostanze. Le richieste, le segnalazioni e/o i richiami del responsabile dell'Ufficio di Piano o suo delegato, saranno vincolanti per l'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà favorire la partecipazione dei propri operatori a iniziative formative in conformità a quanto previsto in sede di gara.

Gli operatori dovranno presentarsi in servizio muniti di cartellino identificativo personale, da esibirsi sempre all'utente. Tutto il personale dovrà essere formato, informato e messo in grado di adempiere e ottemperare correttamente alle norme vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli oneri previdenziali e assistenziali, e ogni altro onere, nessuno escluso, sono a carico dell'Appaltatore, come pure la corresponsione delle retribuzioni nei modi e nei termini di legge e dei vigenti contratti nazionali di lavoro. A tal fine la ditta aggiudicataria deve istituire e tenere aggiornati i registri prescritti dalle vigenti disposizioni di legge per i datori di lavoro a tutela dei diritti soggettivi dei dipendenti (retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, ecc.).

L'appaltatore ha l'obbligo di osservare le norme in materia di prevenzione degli infortuni e igiene del lavoro, nonché la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche.

Gli operatori addetti alle attività manterranno nel corso del servizio un comportamento collaborativo, rispettoso e leale nei confronti degli utenti e famiglie; essi si asterranno dall'effettuare prestazioni non previste fra quelle autorizzate o contemplate, anche se richieste a titolo privato e con promessa di retribuzione da parte dell'utente, poiché è assolutamente vietato che gli operatori accettino o richiedano denaro (o altro genere di beneficio) a qualsiasi titolo e per qualsivoglia tipologia di prestazione.

In caso di assenza del personale, da qualunque causa determinata, la ditta appaltatrice è tenuta a provvedere tempestivamente, a propria cura e spese e senza diritto di rivalsa alcuna nei confronti della stazione appaltante, alla sostituzione con altro personale in possesso dei medesimi requisiti.

La Ditta appaltatrice è tenuta ad individuare un responsabile tecnico operativo, il cui nominativo e recapito dovranno essere forniti all'Ambito Territoriale committente, garantendone reperibilità ed accessibilità in corrispondenza degli orari lavorativi degli uffici comunali.

ART. 10 – SCIOPERO DEL PERSONALE

Le interruzioni totali del servizio dovute all'esercizio del diritto di sciopero del personale, non danno luogo a responsabilità alcuna nei confronti della ditta appaltatrice. Nulla è dovuto alla ditta per la mancata prestazione del servizio se causato da scioperi dei propri dipendenti.

ART. 11 – ASSICURAZIONI

La ditta appaltatrice si assume ogni responsabilità civile e penale, che le derivi ai sensi di legge, nell'espletamento di quanto richiesto dal presente capitolato.

A tale scopo la ditta appaltatrice si impegna a:

1) stipulare polizze assicurative con primaria compagnia di assicurazione a copertura dei rischi RCT e RCO relativi alla gestione dei servizi oggetto dell'appalto e con un massimale non inferiore a € 2.500.000,00 per sinistro, per persona, per danni a cose o animali. In alternativa alla stipulazione delle polizze di cui al precedente comma, l'Appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di polizze già attive in grado di coprire tutti i rischi del presente appalto. In tal caso deve produrre un'appendice alle stesse, nelle quali si espliciti che le polizze in questione coprono anche il servizio svolto per conto dell'Ambito Territoriale, precisando che non vi sono limiti al numero dei sinistri, nonché limiti al massimale annuo per danni;

2) consegnare copia delle polizze specifiche o dell'appendice alle polizze esistenti, conformi all'originale ai sensi di legge, all'Ambito Territoriale entro 15 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione, unitamente alla quietanza di pagamento del premio;

3) presentare all'Ambito Territoriale ad ogni scadenza annuale della polizza, la dichiarazione da parte della compagnia assicurativa di regolarità amministrativa di pagamento del premio.

La ditta appaltatrice dovrà dare immediata comunicazione all'Ambito Territoriale di tutti gli incidenti che dovessero verificarsi durante lo svolgimento delle attività, anche nel caso non ne sia derivato alcun danno.

Nel caso d'incidente che comporti traumi, anche se di lieve entità, dovrà essere presentata denuncia scritta indicante in dettaglio, il luogo e l'orario dell'evento e nominativo dell'Operatore presente.

Qualora la ditta appaltatrice non dovesse provvedere al risarcimento o alla riparazione del danno, l'Ambito Territoriale è autorizzato a provvedervi trattenendo l'importo sul primo pagamento e sui successivi, o sul deposito cauzionale con obbligo di immediato reintegro.

L'aggiudicatario si assume ogni più ampia responsabilità civile e penale in caso di infortuni sia del personale adibito al servizio, che degli utenti, che di terzi cagionati da fatto proprio o dei propri dipendenti, nonché per ogni danno eventualmente arrecato a beni pubblici o privati, mantenendo sollevata e indenne in ogni caso l'Ente da ogni responsabilità civile o penale anche nei confronti di terzi. Resta inteso che le polizze non liberano l'appaltatore dalle proprie responsabilità avendo esse esclusivo scopo di ulteriore garanzia, essendo l'Amministrazione comunale esonerata da qualsiasi tipo di responsabilità derivante dall'esecuzione del servizio. La Ditta aggiudicataria si impegna altresì ad intervenire in giudizio sollevando l'Ente da qualsivoglia responsabilità.

ART. 12 – MODALITÀ ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO

Azione A.

L'aggiudicatario dovrà attivare il servizio di pronto intervento sociale attraverso la creazione di una centrale operativa attiva 24h/24H per 365 gg. l'anno. Il servizio sarà raggiungibile attraverso diversi strumenti (numero verde, mail, whatsapp, etc....) e servizi pubblici e privati. La Centrale Operativa ricevuta la chiamata e qualora lo richieda attiverà un procedimento diretto ad effettuare una valutazione professionale immediata che potrà essere redatta dall'Assistente Sociale reperibile oppure altre figure. Tali figure

redigeranno un documento di sintesi relativo all'intervento effettuato da comunicare ai servizi competenti nonché un progetto di aiuto tracciato nel sistema informativo sociale in uso al territorio.

Sulla base della tipologia di bisogno rilevato e dell'esito del pronto intervento, il servizio segnala la situazione e trasmette la documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza al servizio sociale competente, e/o ad altri servizi, nel primo momento utile per garantire la continuità della presa in carico.

Il modello operativo è improntato al lavoro di equipe. L'Intervento si modula, per quanto attiene i tempi, le prestazioni da erogare e le ore di servizio da impegnare, in relazione ai bisogni dell'utente e del nucleo familiare.

L'affidatario dovrà dotarsi di un strumentazione adeguata capace di intercettare le emergenze e fornire le risposte. Un ufficio diretto alla accoglienza dei bisogni indifferibili e urgenti dei cittadini dovrà essere presente stabilmente nel territorio dell'Ambito.

Al fine di gestire l'emergenza presa in carico dalla centrale dovrà essere presente un automezzo per l'accompagnamento degli utenti bisognosi e fornire agli utenti e ai nuclei familiari più bisognosi, (soggetti senza dimora o immigrati), beni di prima necessità, previa intesa con i Servizi Sociali comunali.

Azione B.

Il secondo intervento da realizzarsi mira all'attivazione di uno sportello multi-funzionale per l'accesso alla residenza anagrafica e al fermo posta di persone ad alto rischio di esclusione sociale e/o senza fissa dimora, che operi ad accesso libero e su appuntamento (ad es. sportelli) oppure attraverso altre modalità individuate a livello territoriale e comunque dovrà ricevere l'utenza in un orario consono alle esigenze dei beneficiari (es: dalle ore 8 alle ore 13 e dalle ore 16 alle ore 19).

Attraverso lo sportello e gli operatori ivi presenti si procederà alla raccolta delle posizioni anagrafiche delle persone senza dimora, coadiuvando gli interessati nella compilazione della richiesta di residenza e nel reperimento e presentazione dei documenti necessari.

In particolare, si fornirà supporto nella raccolta della documentazione che attesti l'esistenza di una relazione continuativa con il territorio, anche attraverso la cooperazione con altri servizi. Con il Servizio fermo posta/casella di posta elettronica si attiverà un servizio di raccolta/ricezione, conservazione e gestione della posta del soggetto interessato e si vuol fornire supporto per l'attivazione e l'accesso a una casella di posta personale e al riconoscimento della identità digitale attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID) per l'accesso ai servizi online della pubblica amministrazione italiana e dei privati aderenti.

Si prevede anche l'attivazione di canali di comunicazione con il pubblico e gli altri enti coinvolti, ad esempio attraverso l'URP on line, la PUA, ecc..., la gestione di un indirizzo di posta elettronica dedicato, sia per rispondere a richieste dei cittadini, sia per tenere relazioni con gli uffici dell'Anagrafe competenti ed altri servizi istituzionali dell'Amministrazione Comunale. L'Appaltatore ha l'obbligo di presentare al Responsabile dell'Ufficio di Piano una relazione anche mensile circa l'andamento dei servizi che indichi inoltre, il dettaglio delle prestazioni effettuate proponendo ogni eventuale innovazione tendente a migliorarne la qualità.

ART. 13 – DOCUMENTAZIONE DELL'ATTIVITÀ

Sarà cura della Ditta aggiudicataria predisporre, prima dell'avvio del servizio, d'intesa con il Responsabile dell'Ufficio, un adeguato sistema di documentazione (diario degli interventi effettuati e degli incontri realizzati, sia interni che esterni, programma individualizzato di interventi, scheda di accesso, ecc.), onde consentire, durante l'intera attività la costante verifica e valutazione del servizio stesso da parte di tutti i soggetti interessati e l'istituzione ed aggiornamento del fascicolo individuale per ciascun caso in carico.

Per ogni utente del Servizio di cui in oggetto deve essere predisposta idonea cartella contenente i principali dati personali socio-economici e familiari. La cartella conterrà copia del piano d'intervento individuale e sintetizzerà il tipo di intervento e di prestazioni erogate, l'operatore incaricato, i tempi previsti. Sulla cartella

andranno registrati l'andamento degli interventi ed ogni variazione del piano di lavoro, con aggiornamenti mensili.

Ogni operatore addetto all'assistenza, inoltre, dovrà compilare per ogni utente una scheda, opportunamente predisposta per la rilevazione delle prestazioni effettuate e dei relativi orari, debitamente controfirmata dall'utente stesso.

L'aggiudicatario deve altresì garantire, secondo le tempistiche e le modalità stabilite nella Convenzione di Sovvenzione, la raccolta e l'archiviazione di tutte le informazioni inerenti al progetto e l'accesso a tutta la documentazione e ai servizi offerti, anche al fine di favorire le attività di monitoraggio.

ART. 14 – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario s'impegna a gestire il servizio oggetto del presente appalto con propria organizzazione, nel rigoroso rispetto della normativa nazionale e regionale vigente in materia, degli standard gestionali previsti per legge e nel rispetto di quanto disposto dal presente capitolato.

Nell'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto la ditta aggiudicataria è obbligata a:

1. Redigere e trasmettere, al Responsabile dell'Ufficio di Piano, una relazione mensile sull'andamento e sulla valutazione del servizio reso;
2. Garantire la continuità della prestazione, del medesimo operatore assegnato all'utente, limitando il "turn-over" al minimo indispensabile e giustificandolo adeguatamente;
3. Assicurare il servizio appaltato per tutti i giorni stabiliti;
4. Trasmettere, all'Ufficio di Piano, dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, resa ai sensi dell'art. 47 del DPR n. 445/2000, attestante il regolare versamento di tutti i contributi assicurativi, previdenziali e antinfortunistici dovuti per legge nonché l'avvenuta retribuzione del proprio personale impiegato nello svolgimento del servizio, nel rispetto di quanto previsto dai vigenti contratti collettivi di riferimento;
5. Esibire in qualsiasi momento, su semplice richiesta, le ricevute dei versamenti dei contributi assicurativi e previdenziali relativi al personale adibito al servizio. In caso di inottemperanza ai suddetti obblighi assicurativi accertata dall'Ambito, o ad esso segnalata, l'Ambito stesso comunicherà alla ditta e all'Ispettorato del lavoro, l'inadempienza accertata e procederà a detrarre fino al 20% dei pagamenti mensili da effettuarsi in corso di erogazione del servizio, destinando le somme così accantonate a garanzia dell'adempimento degli obblighi di cui sopra;
6. Assumere ogni responsabilità derivante dalla gestione del Servizio sotto il profilo giuridico, amministrativo, economico, organizzativo ivi comprese le idonee coperture assicurative, relative alla responsabilità civile per danni a persone o a cose conseguenti allo svolgimento del servizio, al rischio di infortunio e di responsabilità civile verso terzi, mediante stipula di apposita polizza assicurativa, sollevando il Comune di Vico del Gargano – capofila dell'Ambito - da qualsiasi onere e responsabilità a seguire;
7. Garantire il rispetto delle norme antipedofilia, attraverso l'acquisizione del certificato penale del casellario giudiziario (certificato antipedofilia) del personale che si intende impiegare, così come disposto dall'art. 25 bis del DPR 313/2002, integrato dall'art. 2 del D.Lgs n. 39 del 4/3/2014 in attuazione della Direttiva 2011/93 dell'Unione Europea, relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile.

ART. 15 – COMPETENZE DEL COMMITTENTE

L'Ambito Territoriale di Vico del Gargano svolge funzioni di indirizzo e coordinamento tecnico e amministrativo nelle varie fasi di attuazione del servizio; effettua la verifica della corretta gestione delle attività e della rispondenza del servizio svolti dall'Aggiudicatario. Farà pervenire, per iscritto, all'impresa aggiudicataria le eventuali osservazioni e le contestazioni rilevate. L'Impresa aggiudicataria, in relazione alle contestazioni mosse, è tenuta a fornire giustificazioni scritte entro otto giorni dalla data della notifica della contestazione inviata dall'Ufficio di Piano. Trascorso tale

termine o, se le controdeduzioni non saranno ritenute valide, l'Ufficio di Piano applicherà le penalità previste.

ART. 16 – ONERI A CARICO DEGLI UFFICI DI SERVIZIO SOCIALE DEI COMUNI

Sono a carico dell'Ufficio Servizi Sociali:

- il coordinamento del monitoraggio e la supervisione delle attività avvalendosi del servizio sociale dei comuni associati;
- ogni funzione di controllo sugli interventi espletati nel progetto di aiuto.

ART. 17 – FACOLTÀ DI CONTROLLO DELLA P.A.

Sono riconosciute all'Ambito Territoriale di Vico del Gargano ampie facoltà di controllo e di indirizzo in merito:

- all'adempimento puntuale e preciso del servizio;
- al rispetto delle norme contrattuali e contributive nei confronti del personale impiegato, nonché delle norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e di igiene del lavoro.

L'Ambito Territoriale si riserva la facoltà di rescindere e risolvere il contratto d'appalto, a seguito dell'accertamento di violazioni delle suddette norme.

ART. 18 – PENALITÀ

In caso di inottemperanza ad uno degli obblighi di cui al presente capitolato e inosservanza delle disposizioni in esso previste, la stazione appaltante si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali:

a) L'inosservanza delle frequenze, delle modalità e tempi di espletamento del servizio nonché l'inadempimento di altri obblighi deducibili dal presente capitolato, comporta, dopo una prima contestazione resa in forma scritta, l'applicazione, alla seconda e successive violazioni, di una penale di € 150,00 (centocinquanta) per ogni violazione accertata;

b) Sarà applicata una penale di € 300,00 (trecento) al giorno per ogni giorno di inadempienza nel caso di:
Numero di personale dedicato al servizio non corrispondente al numero di unità indicate in sede di offerta;
Mancato rispetto delle segnalazioni di disservizio: euro 300,00 (trecento) ogni qualvolta ciò si verifichi.

Nei casi previsti dal presente articolo, salvo il diritto alla risoluzione del contratto, la stazione appaltante ha facoltà di affidare a terzi l'esecuzione del servizio in danno dell'Impresa aggiudicataria con addebito ad essa del maggior costo sostenuto rispetto a quello previsto nel contratto. Il pagamento della penale non esonera l'Impresa dall'obbligazione di risarcire l'eventuale danno arrecato al Comune e/o a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

ART. 19 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 della L. 196/2003, GDPR n. 679/2016 e s.m.i. (tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali), si provvede che i dati personali forniti dalle Ditte concorrenti saranno raccolti e conservati presso l'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale anche successivamente all'aggiudicazione del contratto, per finalità inerenti alla gestione del contratto stesso, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.

Il trattamento dei dati personali (registrazione, organizzazione, conservazione), svolto con strumenti informatici e/o cartacei idonei a garantire la sicurezza e riservatezza dei dati stessi, potrà avvenire sia per le

finalità correlate alla scelta del contraente e all'instaurazione del rapporto contrattuale che per finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo.

Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della partecipazione alla procedura di gara, pena l'esclusione; con riferimento al vincitore il conferimento è altresì obbligatorio ai fini della stipulazione del contratto e dell'adempimento di tutti gli obblighi ad esso conseguenti ai sensi di legge.

ART. 20 – DIVIETO DI SUBAPPALATO E DI CESSIONE

E' vietato il subappalto e la cessione anche parziale dei servizi oggetto dell'appalto. La ditta appaltatrice è responsabile di ogni conseguente danno sotto la pena di immediata della rescissione del contratto oltre che la perdita della cauzione.

ART. 21 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Nel caso di inadempienze gravi, ovvero ripetute, l'Ambito Territoriale avrà la facoltà di risolvere il contratto, previa notificazione scritta alla ditta appaltatrice in forma amministrativa, incamerando la cauzione prevista e con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare l'appalto a terzi in danno della ditta appaltatrice e salva l'applicazione delle penali prescritte. Le parti convengono che, oltre a quanto è genericamente previsto dall'art. 1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, le seguenti ipotesi:

- a) apertura di una procedura concorsuale a carico della ditta appaltatrice;
- b) messa in liquidazione o in altri casi di cessazione dell'attività della ditta appaltatrice;
- c) abbandono dell'appalto salvo che per forza maggiore;
- d) per motivi di pubblico interesse;
- e) impiego di personale non dipendente dalla ditta appaltatrice;
- f) inosservanze delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
- g) interruzione del servizio fatti salvi i motivi di forza maggiore;
- h) subappalto totale o parziale del servizio;
- i) cessione del contratto a terzi;
- j) violazione ripetuta delle norme di sicurezza e prevenzione;
- k) mancato impiego del numero di unità lavorative previste e giornaliere;
- l) versare in alcune delle condizioni che determinano per legge l'esclusione della partecipazione a gare d'appalto indette da pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 80 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i;

In ognuna delle ipotesi sopra previste l'ambito Territoriale non compenserà le prestazioni non eseguite, ovvero non esattamente eseguite salvo il suo diritto dal risarcimento dei maggiori danni.

ART. 22 – PAGAMENTI E FATTURAZIONE

L'importo risultante dagli atti della procedura non potrà in alcun modo essere variato durante l'intera durata contrattuale e sarà riferito al numero effettivo di ore prestate.

L'importo mensile da corrispondere all'aggiudicataria è collegato alle ore di prestazione effettivamente rese. I pagamenti saranno effettuati mensilmente entro 30 giorni, secondo le disposizioni di legge in materia di contabilità degli Enti Pubblici, dalla data di presentazione delle relative fatture, corredate dalla seguente documentazione:

– riepilogo delle ore effettuate da ciascun operatore nel mese di riferimento;

– schede, relative a ciascun utente, e agli interventi effettuati firmate dall'operatore di riferimento e dal Coordinatore del Servizio.

Le fatture emesse dovranno essere trasmesse elettronicamente e redatte in modo chiaro e dettagliato, al fine di consentire eventuali riscontri e dovranno obbligatoriamente contenere il numero identificativo di gara ed il codice univoco del servizio e potranno essere liquidate solo dopo l'acquisizione del DURC, rilasciato dagli organi competenti per il servizio oggetto dell'appalto.

Dal pagamento del corrispettivo, che sarà effettuato previo adeguato controllo, sarà detratto l'importo delle eventuali penalità applicate per inadempienza a carico della ditta appaltatrice e quant'altro dalla stessa dovuto.

Con i corrispettivi di cui sopra si intendono interamente compensati dall'Ambito tutti i servizi, le prestazioni, le spese accessorie ecc., necessarie per la perfetta esecuzione dell'appalto, qualsiasi onere espresso e non dal presente capitolato inerente e conseguente ai servizi di cui si tratta.

In caso di fatture irregolari e/o di contestazioni degli adempimenti contrattuali da parte dell'Ambito il termine di pagamento verrà sospeso dalla data della contestazione e fino a completamento della regolarizzazione ovvero della conclusione della procedura dell'eccezione dell'inadempimento. In tal caso la Ditta non potrà opporre eccezioni alla sospensione del pagamento, né aver titolo al risarcimento dei danni, né ad altre pretese.

ART. 23 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'aggiudicatario è tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. n. 136/2010 e s.m.i. al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al presente appalto. In particolare, dovrà utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche in via non esclusiva, alla presente commessa.

Tutti i pagamenti in dipendenza del presente appalto devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

L'aggiudicatario pertanto ha l'obbligo di comunicare all'Amministrazione appaltante gli estremi identificativi del conto corrente "dedicato", nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul medesimo conto corrente, al momento dell'emissione della prima fattura.

ART. 24 – VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Le attività volte a verificare le qualità delle prestazioni dei servizi saranno eseguite dall'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale di Vico, o suo delegato nel rispetto dell'art. 8 del Regolamento Regione Puglia n. 4/2007 e s.m.i.

Inoltre, la Ditta aggiudicataria s'impegna ad adottare i criteri valutativi per la misurazione della qualità e gradimento del servizio; la ditta potrà proporre in sede progettuale eventuali criteri di misurazione della qualità.

ART. 25 – CONTROVERSIE

Tutte le controversie che avessero a sorgere tra l'Ambito Territoriale e l'Aggiudicatario, in ordine all'interpretazione o applicazione del presente Capitolato, quale che sia la loro natura: tecnica, amministrativa o giuridica, nessuna esclusa, e che non dovessero risolversi in via bonaria, saranno definite dal Foro di Foggia. È escluso il ricorso all'arbitrato.

ART. 26 – DISPOSIZIONI DI RINVIO

Per quanto non previsto nel presente capitolato, si richiama quanto disposto dalle norme del D.Lgs 50/2016 e s.m.i, dalle norme del Codice Civile e da ogni altra disposizione di legge regionale, nazionale e comunitaria vigente in materia di appalti pubblici.