

**CAPITOLATO SPECIALE
PRONTO ACCESSO SOCIALE SINERGICO (P.A.S.S.)- LOTTO I**

CUP F91B20001080001

**Art. I
Oggetto**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio complesso e sperimentale denominato PRONTO ACCESSO SOCIALE SINERGICO (P.A.S.S) con funzioni di **segretariato sociale**, che garantisce accesso, consulenza e supporto alla cittadinanza.

Il servizio si esplica attraverso due lotti. Il primo, oggetto di questo capitolato speciale, suddiviso in linee di azione assolutamente sinergiche e integrate fra loro: lo sportello di accesso da remoto (azione 1) lo sportello di accesso in presenza (azione 2), l'osservatorio sociale (azione 3) e il pronto intervento sociale (azione 4). Il secondo lotto è dedicato al supporto delle attività di prevenzione e sensibilizzazione per la tutela dei minori.

**Art. 2
Finalità**

Il Dipartimento Servizi e Politiche sociali, individua la necessità di istituire strumenti complementari ai percorsi tradizionali: in particolare si riconosce come sia fondamentale, per ridurre il rischio di esclusione, erogare prontamente le informazioni e accompagnare professionalmente, mediante un'attività di *pre-assessment*, il cittadino al Servizio Sociale, garantendo, qualora ritenuto opportuno, un sostegno aggiuntivo di tipo psicologico ed un intervento attivo nelle situazioni più gravi.

Il pronto accesso sociale sinergico ha l'obiettivo di agevolare il contatto con la cittadinanza attraverso un ascolto attivo delle problematiche e di garantire l'attivazione di eventuali misure di pronto intervento sociale.

In sintesi, le finalità dell'istituzione di tale servizio sono:

- favorire l'accesso ai servizi pubblici con un'attività d'informazione generale sui servizi e gli interventi attivi a disposizione della cittadinanza in capo al Dipartimento Servizi e Politiche Sociali, in un'ottica di trasparenza dell'amministrazione pubblica e di divulgazione dell'attività realizzata.
- garantire un *pre-assessment* della situazione al fine di definire il percorso di aiuto della persona o della famiglia nell'ottica dell'appropriatezza delle risposte erogate dal sistema di welfare cittadino. Effettuare una prima raccolta di informazioni sul nucleo familiare, finalizzata ad orientare gli operatori e le famiglie nell'eventuale definizione del progetto ed a determinare la composizione dell'Equipe operativa che dovrà accompagnare e attuare il progetto stesso. Qualora la situazione lo richieda, questo intervento può essere svolto anche in forma integrata da assistente sociale e psicologo.
- garantire un sostegno da remoto alle persone che versano in condizioni di solitudine o difficoltà, anche a causa della recente pandemia da Covid 19, mediante interventi consulenziali anche di supporto psicologico.
- favorire la risoluzione di situazioni di urgenza attraverso la pronta comunicazione agli uffici competenti e, qualora necessario, l'attivazione di interventi diretti di urgenza in casi di particolare gravità.

- garantire una raccolta dati sistematica che configuri il servizio quale osservatorio avanzato dei fenomeni sociali emergenti al fine di assicurare l'adeguata proattività del sistema di welfare cittadino.
- garantire l'attivazione di interventi diretti di urgenza in casi di particolare gravità non gestibili con gli strumenti disponibili nella gestione ordinaria.

Art. 3 Funzioni ed obiettivi

AZIONE I

L'azione I risponde a molteplici funzioni per la cittadinanza, caratterizzandosi per essere il primo contatto con il cittadino mediante il raccordo con i principali attori del sistema di welfare territoriale. L'azione si svolge sempre da remoto secondo 4 direttrici: accesso al Servizio sociale, Punto informativo qualificato, Servizio di supporto ai procedimenti digitalizzati e Segreteria del Servizio sociale.

a) L'accesso da remoto al Servizio sociale – l'obiettivo di tale funzione è effettuare colloqui ed incontri professionali con gli utenti da remoto in orari concordati, attraverso il canale più agevole per l'utente (telefono o piattaforme web). Obiettivo dell'ente è la definizione di un percorso "remoto" all'accesso con il servizio sociale, complementare allo sportello dell'accesso "fisico" per garantire un allargamento delle modalità di dialogo con l'utenza.

Questa funzione ha inoltre l'obiettivo di offrire supporto di tipo psicologico da remoto alle persone vittime di violenza, in condizione di solitudine, trascuratezza affettiva, esposte agli effetti della pandemia in atto, al fine di definire al meglio l'analisi della situazione e attivare le risorse della rete di welfare cittadina e fornire una prima consulenza sui bisogni espressi.

b) Punto informativo qualificato – L'obiettivo di tale funzione è offrire alla cittadinanza una completa visione dei servizi e dei procedimenti amministrativi connessi con la rete dei servizi sociali: tale servizio telefonico permette al cittadino di acquisire contezza sulle opportunità e sui requisiti necessari (norme, criteri, documentazione da esibire) per usufruire appieno del servizio di segretariato sociale.

c) Servizio di supporto amministrativo e ai procedimenti digitalizzati - con l'obiettivo di favorire l'utenza del segretariato sociale, meno abituata all'uso delle nuove tecnologie, il PASS mette a disposizione un servizio di supporto telefonico alla compilazione delle domande per i servizi richiedibili online, tramite accesso con SPID.

d) Segreteria del Servizio sociale e raccordo con gli uffici preposti al contatto con il cittadino – l'obiettivo di tale funzione è garantire agli utenti del segretariato sociale un canale privilegiato per comunicare richieste o aggiornamenti sulla situazione personale. Il servizio, in supporto al Servizio Sociale Comunale, fissa appuntamenti e comunica all'utenza eventuali variazioni d'orario degli appuntamenti già fissati. Viene effettuato un servizio all'utenza più fragile di promemoria per gli appuntamenti. Il servizio inoltre cura la diffusione delle informazioni e fissa gli appuntamenti per l'erogazione di specifiche provvidenze (es. buoni spesa).

AZIONE 2

L'azione 2, lo sportello di accesso fisico in presenza, risponde a molteplici funzioni per la cittadinanza, garantendo il primo accesso offerto al cittadino, a seguito del contatto iniziale con il sistema di welfare territoriale, che di norma avviene tramite l'azione I.

L'azione in oggetto è realizzata a cura del personale che opera presso le Unità operative e si svolge secondo 4 direttrici per specifica funzione: accesso in presenza al Servizio sociale presso le Unità operative, interventi professionali a supporto della presa in carico del Servizio sociale, servizio di supporto ai procedimenti digitalizzati per la riduzione del *digital divide* e infine le attività di punto informativo - segreteria del Servizio sociale.

a) Accesso in presenza al Servizio sociale

L'obiettivo di tale funzione è effettuare colloqui ed incontri professionali con gli utenti in orari concordati, presso le Unità operative. Obiettivo dell'ente è la definizione di un percorso all'accesso con il servizio sociale che inizia allo sportello remoto, il quale provvede per l'attività di sua competenza e prosegue, se necessario, mediante incontri in presenza presso le Unità operative del Dipartimento. Gli incontri possono avere luogo a seguito del contatto derivante dall'azione I o su mandato dell'Autorità Giudiziaria.

b) Interventi professionali a supporto della presa in carico del Servizio sociale

Il servizio, che sarà di supporto alle attività del Servizio Sociale Comunale, adempie alle funzioni relative all'attività professionale orientata alla stipula di patti di inclusione, verifiche relative alle varie misure di sostegno al reddito, predisposizione dell'analisi preliminare, del quadro di analisi, del progetto personalizzato, il relativo monitoraggio, la raccolta di informazioni.

Sono previsti inoltre un servizio di mediazione culturale per agevolare le relazioni con persone provenienti da paesi terzi e che presentano difficoltà nell'espressione in lingua italiana e un sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare.

c) Servizio di supporto amministrativo e ai procedimenti digitalizzati per la riduzione del digital divide

Con l'obiettivo di favorire l'utenza impossibilitata o limitata nell'uso delle nuove tecnologie, il PASS mette a disposizione un servizio di supporto in presenza, presso una o più sedi del Dipartimento, al fine di consentire la compilazione delle domande per i servizi - che normalmente sono richiedibili online - anche senza l'utilizzo dello SPID e direttamente presso l'ufficio. Si prevede inoltre attività di back office a supporto delle unità operative del Dipartimento.

d) Punto informativo - Segreteria del Servizio sociale e raccordo con gli uffici preposti al contatto con il cittadino

L'obiettivo di tale funzione è offrire alla cittadinanza che accede presso le sedi del Dipartimento un'adequata accoglienza, che garantisca l'accompagnamento dell'utente e l'indirizzo del medesimo all'ufficio di competenza.

Il servizio, in supporto al Servizio Sociale Comunale, comunica all'utenza le informazioni necessarie ad usufruire dei servizi (norme, criteri, documentazione da esibire) ed eventualmente fissa ulteriori appuntamenti concordati con i funzionari dedicati alle persone.

AZIONE 3

L'azione 3 comprende le attività dell'Osservatorio unico dei fenomeni sociali emergenti.

L'**Osservatorio unico dei fenomeni sociali** emergenti assicura la raccolta dati sistematica del segretariato. Tali dati, generati dalle diverse azioni di cui si compone il pronto accesso, alimentano

l'osservatorio che fornisce la pronta evidenza dell'evoluzione dei fenomeni di disagio sociale, per garantire la base conoscitiva necessaria all'attivazione di eventuali nuovi servizi o la ridefinizione di quelli esistenti.

AZIONE 4

L'azione 4 risponde a molteplici funzioni che devono essere svolte in stretto raccordo con le altre azioni del presente lotto, richiedendo interventi da remoto e in presenza e mediante una stretta sinergia tra le diverse azioni, al fine di garantire un intervento efficace.

Il Pronto intervento sociale adempie alle sue funzioni mediante lo Sportello per le emergenze sociali e gli interventi urgenti fuori dall'orario d'ufficio secondo quanto esplicitato più sotto.

Sportello per le emergenze sociali – L'obiettivo di tale funzione è garantire il pronto intervento sociale mediante l'istituzione di una linea telefonica prioritaria riservata in via esclusiva ai soggetti appartenenti alla rete del welfare cittadino e/o altri soggetti istituzionali, che possono segnalare casi urgenti e situazioni emergenziali.

Interventi urgenti fuori dall'orario d'ufficio e contemporanea valutazione professionale – L'obiettivo di tale funzione è assicurare un pronto intervento in orario serale e notturno affinché possa essere eseguita una pronta valutazione e interventi conseguenti in emergenza.

Art. 4

Area territoriale di riferimento e dimensionamento dell'utenza (azione 1,2,3)

L'area di intervento del presente capitolato è quella del territorio comunale.

Le unità operative/servizi comunali interessati dalle quattro linee d'azione indicate sono i gruppi di lavoro che fanno riferimento alle seguenti posizioni organizzative:

1. Adulti U.O.T. 1
2. Adulti U.O.T. 2
3. Non Autosufficienza U.O.T. 1
4. Non Autosufficienza U.O.T. 2
5. Minori U.O.T. 1
6. Minori U.O.T. 2
7. Persone con Disabilità

Inoltre possono essere interessati, principalmente per l'azione 1, ma non solo, i gruppi di lavoro delle seguenti unità operative (ad esempio per la raccolta dati o per la comunicazione all'utenza dei riferimenti telefonici degli uffici competenti per specifica prestazione, richieste relativamente ai turni di apertura delle farmacie comunali o in merito agli orari di visita presso le strutture residenziali):

8. Casa e Accoglienza
9. Servizio Integrazione Inserimento Lavorativo
10. Gestione Attività Amministrative per Contrasto alla Povertà e Domiciliarità Anziani
11. Ufficio di Direzione, Programmazione e Controllo dell'Ambito
12. Gestione Attività Amministrative per Famiglia, Accoglienza, Disabilità

- 13. Gestione Attività Amministrative delle Residenze
- 14. Residenza Gregoretti, Residenza e Centro Diurno Campanelle, Centro Diurno via Weiss
- 15. Residenze Centro per l'Anziano
- 16. Farmacia al Cammello
- 17. Farmacia al Cedro

Art. 5

Destinatari (azione 1,2,3,4)

Il servizio è indirizzato a tutte le persone che si rivolgono al Servizio Sociale Comunale, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. In generale gli interventi del complesso delle azioni previste sono rivolti a:

- persone residenti nel Comune di Trieste che hanno necessità di avvalersi dei servizi erogati dal Dipartimento Servizi e Politiche Sociali;
- persone non residenti nel Comune di Trieste in stato di necessità (art. 4, L. R. 6/2006);
- personale del Servizio Sociale Comunale;
- Terzo Settore, Enti e Istituzioni;

Per quanto concerne l'azione 1, le principali popolazioni – target sono:

- persone che si rivolgono per la prima volta al Dipartimento Servizi e Politiche Sociali;
- persone già utenti del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali.

Per quanto concerne l'azione 2, le principali popolazioni – target sono:

- persone che si rivolgono per la prima volta al Dipartimento Servizi e Politiche Sociali;
- persone già utenti del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali che presentano situazioni di disagio che richiedono interventi urgenti, in particolare di natura economica.

Per quanto concerne l'azione 3, l'attività dell'osservatorio è orientata a supportare il processo decisionale dei responsabili del Dipartimento e delle diverse figure di coordinamento dei diversi uffici sulla base di quanto acquisito dal segretariato sociale.

Per quanto concerne l'azione 4, le principali popolazioni – target sono:

persone segnalate da altri soggetti, quali forze dell'ordine ed enti del terzo settore che presentano necessità di interventi emergenziali, anche al di fuori dell'orario di lavoro degli uffici. Il pronto intervento sociale, infatti, è rivolto ad una pluralità di target, in particolare agisce a favore di soggetti in situazione di grave povertà, povertà estrema, grave rischio per la salute socio-relazionale.

Art. 6

Durata dell'appalto (azione 1,2,3)

1. L'appalto avrà durata di 3 anni, a decorrere dalla data dell'affidamento e di avvio delle azioni 1 e 4.
2. L'azione 2 e l'azione 3 inizieranno il primo giugno 2022 e verranno a conclusione contemporaneamente alle azioni 1 e 4.

3. Il contratto potrà essere, nel caso in cui il responsabile del procedimento ne ravvisi la convenienza e l'opportunità almeno 3 mesi prima della scadenza dello stesso, rinnovato per una sola volta, per una durata massima di 2 anni. A tal fine le parti stipuleranno un nuovo contratto, accessorio al contratto originario, di conferma o di modifica delle parti non più attuali, nonché per la disciplina del prezzo e della durata.
4. Qualora allo scadere del relativo contratto non dovessero risultare completate le formalità per la nuova aggiudicazione, l'appaltatore dovrà garantire il regolare svolgimento di tutte le prestazioni previste fino alla data di subentro del nuovo assegnatario, alle condizioni del contratto, qualora richiesto dalla stazione appaltante, ai sensi dell'art. 106, c. 11 del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016, ove ne ricorrano le condizioni, per il periodo strettamente necessario all'espletamento delle procedure finalizzate al nuovo affidamento, fermo restando che quest'ultimo periodo non potrà comunque superare i sei mesi, ai sensi dell'art. 23 della L. n. 62/2005.

Art. 7

Servizi previsti

AZIONE I

Con riferimento ai servizi da svolgere, di cui all'articolo 1, le tipologie di servizi da garantire mediante l'azione I - Sportello di accesso remoto, sono quattro: l'accesso al Servizio sociale, il Punto informativo qualificato, il Servizio di supporto ai procedimenti digitalizzati e la Segreteria del Servizio sociale.

a) L'accesso da remoto al Servizio sociale

Lo sportello di accesso remoto è un nuovo servizio sperimentale di facilitazione all'accesso sociale, attivato con il fine di modificare gli assetti di dialogo tra l'Amministrazione e la cittadinanza, il cui impatto organizzativo sarà oggetto di valutazione da parte della Stazione Appaltante al termine della sperimentazione. Il servizio si caratterizza per un primo ascolto, lettura e valutazione professionale del bisogno, sulla base del quale può configurarsi una pronta risposta sociale e/o anche di temporaneo supporto psicologico.

Gli assistenti sociali incaricati della valutazione da remoto proporranno quindi il passaggio agli uffici del territorio, allo sportello fisico di accesso, o ad altro ufficio individuato come rispondente alle esigenze del caso. Gli operatori incaricati dovranno redigere una scheda di accesso per ogni contatto.

Lo sportello di accesso remoto garantisce l'accoglienza telefonica ai cittadini, fornisce informazioni e orientamento sulle risorse e i servizi presenti sul territorio e sulle modalità di accesso ai servizi in capo al Dipartimento Servizi e Politiche Sociali. In base all'analisi della richiesta presentata dal cittadino, l'appaltatore dovrà mettere in contatto l'utente con gli uffici competenti del Dipartimento, compreso lo sportello d'accesso fisico (azione 2), svolgendo funzione di filtro e accompagnamento dell'utenza, anche nella fase di primo accesso.

Il servizio a distanza vuole favorire il coinvolgimento della rete del cittadino che presenta bisogni complessi, con l'attivazione del caregiver e del Terzo Settore, per interventi a titolo non oneroso, nell'ottica della sussidiarietà orizzontale. Lo sportello di accesso remoto, inoltre, in casi di particolare gravità, cura il supporto alle persone in base alle loro necessità. Il supporto viene attivato a seguito del *pre-assessment* della situazione a cura di un assistente sociale. È rivolto, in particolare, a favore delle persone che versano in condizioni di fragilità, solitudine, abbandono affettivo, vittime di

maltrattamenti e violenza, esposte agli effetti economici e socio-psicologici del Covid 19, assicurando una pronta risposta.

b) Punto informativo qualificato

Lo sportello di accesso remoto svolge un servizio telefonico che fornisce informazioni al cittadino. Il Comune può utilizzare l'organizzazione del PASS per avviare campagne informative e raccolte di adesione e disponibilità particolari anche da parte di soggetti del Terzo Settore.

c) Servizio di supporto amministrativo e ai procedimenti digitalizzati per la riduzione del digital divide

Lo sportello di accesso remoto supporta l'utenza nella compilazione delle domande online in riferimento a servizi erogabili a domanda individuale. Guida le persone dall'accesso al portale con Spid fino alla corretta compilazione della domanda per lo specifico intervento richiesto.

d) Segreteria del Servizio sociale e raccordo con gli uffici preposti al contatto con il cittadino

Lo sportello di accesso remoto, quale punto di raccordo a distanza, cura le comunicazioni relative a eventuali modifiche di appuntamenti con i singoli funzionari, provvedendo a contattarli al cellulare di servizio e inviando nota scritta via e-mail per l'evidenza di quanto concordato (ad esempio richieste di contatto da parte di utenti già in carico, spostamento appuntamenti già fissati). È previsto inoltre un servizio di conferma e promemoria degli appuntamenti via SMS.

AZIONE 2

L'azione 2, sportello di accesso in presenza, è caratterizzata dal lavoro svolto presso le diverse sedi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali. I servizi erogati afferiscono alle seguenti quattro tipologie.

a) L'accesso in presenza al Servizio sociale

Il soggetto affidatario deve garantire un'organizzazione capace di attivare interventi professionali presso le sedi delle unità operative, effettuati da personale con qualifica di assistente sociale, con specifiche finalità di primo accesso e attivazione di servizi.

Il servizio, che sarà di supporto alle attività del Servizio Sociale Comunale, si articolerà nelle seguenti prestazioni:

- ascolto e prima accoglienza, lettura e decodifica della domanda;
- informazione ed orientamento al singolo ed ai nuclei familiari sulle risorse e le opportunità socioassistenziali e socio - sanitarie presenti sul territorio e modalità di accesso alle stesse;
- attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse territoriali esistenti, ivi comprese quelle offerte dal privato sociale, al fine di assicurare risposte immediate nelle situazioni di urgenza indifferibili (ad esempio sfratti, sospensioni utenze, ecc.);
- creazione di un filtro di lettura della domanda che, in ossequio al principio di sussidiarietà, valorizzi la responsabilizzazione del cittadino e la sua crescita partecipata;

b) Interventi professionali a supporto della presa in carico del Servizio sociale

Il soggetto affidatario deve garantire un'organizzazione capace di attivare interventi presso le sedi delle unità operative, effettuati da personale con qualifica di assistente sociale.

Il servizio prevede, con riferimento alle diverse misure di sostegno al reddito, la stipula dei patti e gli altri adempimenti a carattere professionale connessi alle misure. A titolo esemplificativo si con-

siderino - tra gli altri - l'analisi preliminare, il quadro di analisi, il progetto personalizzato, il monitoraggio.

Inoltre, devono essere garantiti:

- interventi a favore della popolazione di lingua slovena, a seconda delle esigenze evidenziate sul territorio e delle formule organizzative conseguenti;
- un servizio di mediazione culturale rivolto alle persone provenienti dall'estero;
- un sostegno socioeducativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare (tutoraggio economico).

c) Servizio di supporto amministrativo e ai procedimenti digitalizzati per la riduzione del digital divide

Il soggetto affidatario deve garantire un'organizzazione capace di attivare interventi di supporto in presenza, presso una o più sedi del Dipartimento, effettuati da personale con qualifica amministrativa. Il servizio prevede la compilazione online, con appositi accessi dedicati, delle domande relative a contributi o altri interventi erogabili dal Dipartimento per i quali è previsto, di norma, l'inserimento in autonomia tramite SPID sulle piattaforme online e i portali dedicati a disposizione del Dipartimento. Si prevede una specifica attività amministrativa finalizzata all'erogazione e gestione delle misure di contrasto alla povertà. Inoltre, il servizio prevede l'attività finalizzata alla consegna dei buoni spesa, buoni viaggio ed eventuali nuove provvidenze da distribuire presso la sede centrale di via Mazzini, 25 o presso altre sedi individuate all'occorrenza.

d) Punto informativo - Segreteria del Servizio sociale e raccordo con gli uffici preposti al contatto con il cittadino

Il servizio garantisce l'accoglienza presso i desk delle diverse sedi del Servizio sociale comunale, con funzioni di gestione dell'affluenza del pubblico, gestione delle agende dei funzionari, disbrigo di semplici pratiche amministrative.

AZIONE 3

a) L'osservatorio unico dei fenomeni sociali emergenti

In supporto all'ufficio di direzione, programmazione e controllo dell'Ambito, l'osservatorio sociale avanzato raccoglie le segnalazioni dei fruitori dei servizi erogati dal Dipartimento Servizi e Politiche Sociali, relativamente all'impatto degli stessi servizi sulla popolazione e alle segnalazioni di disservizi, in modo sistematico e con periodicità concordate.

Provvede alla raccolta dei dati e all'elaborazione di report periodici al fine di garantire un'aggiornata conoscenza dei fenomeni emergenti anche in collaborazione con i soggetti del terzo settore.

L'osservatorio unico dei fenomeni sociali è alimentato dalle attività delle altre due tipologie di servizi previsti (azione 1 e azione 2). La raccolta dati deve essere integrata sia nel contesto del pronto accesso che nel pronto intervento sociale. È prevista la produzione di report di analisi non solo dell'output delle attività, ma anche degli outcome e delle richieste emergenti ogni sei mesi. L'ufficio Direzione programmazione controllo dell'Ambito può richiedere report specifici per esigenze di pianificazione al massimo tre volte all'anno.

AZIONE 4

Il pronto intervento sociale risponde ad emergenze ed urgenze sociali che insorgono repentinamente e improvvisamente, che generano bisogni non differibili, in forma acuta e grave, che la persona deve affrontare e a cui è necessario dare una risposta immediata e tempestiva in modo qualificato.

Il soggetto affidatario deve garantire un'organizzazione capace di attivare interventi sul territorio, effettuati da personale con qualifica di assistente sociale.

Il pronto intervento sociale deve essere in grado di attivare un supporto consulenziale ed operativo dedicato alle organizzazioni della rete territoriale del welfare locale (Servizi sanitari, Forze dell'Ordine, Enti del Terzo Settore, Gestori di Centri Antiviolenza) a fronte di situazioni di criticità non rinviabili.

Si richiedono due tipologie di servizi:

- uno sportello per le emergenze sociali sette su sette, 24 ore su 24, festivi anche infrasettimanali compresi, che si configura quale numero telefonico di emergenza reso disponibile alla rete del welfare cittadino, comprese le Forze dell'Ordine e i soggetti del Terzo Settore che lavorano con la grave marginalità e che garantisce il ricevimento delle segnalazioni di questi soggetti qualificati
- un'unità speciale capace di attivare interventi urgenti fuori dall'orario d'ufficio. Il servizio consiste in una prima valutazione professionale e garantisce assistenza immediata alla persona, documentando ogni azione svolta e predisponendo un progetto d'aiuto urgente, tracciato nel sistema informativo sociale del Dipartimento.

Art. 8

Organizzazione/Standard minimi di qualità di prestazione

Con riferimento ai servizi di cui all'articolo 7 vengono qui di seguito definiti gli standard generali di servizio nonché quelli specifici per specifica azione.

Standard di servizio comuni alle quattro azioni

- 1) L'appaltatore e i prestatori di lavoro, a qualsivoglia mansione addetti, sono tenuti a garantire agli utenti il massimo supporto, quale strumento di emersione delle problematiche e di riduzione delle situazioni di disagio e solitudine.
- 2) L'impegno comune degli addetti sarà quello di erogare un servizio finalizzato a:
 - favorire la massima conoscenza presso la cittadinanza e gli Enti del Terzo settore cittadino dei servizi sociali e le opportunità della rete di welfare, in raccordo con gli uffici e gli sportelli già attivi presso il Dipartimento;
 - semplificare l'accesso dei cittadini agli sportelli territoriali;
 - ridurre i tempi di attesa;
 - prevenire il più possibile le situazioni di disagio della popolazione, anche derivanti dalla pandemia in atto;
 - limitare il *digital divide* rendendo più agevole l'utilizzo delle nuove tecnologie agli utenti ed ai *care-givers*.
- 3) Nell'esecuzione del servizio l'appaltatore dovrà provvedere ad organizzare e gestire le attività oggetto del presente capitolato supervisionando l'operato del personale impiegato e fornendo

quanto necessario per lo svolgimento del servizio medesimo.

- 4) L'appaltatore è tenuto a provvedere alla sostituzione del personale per qualsiasi motivo improvvisamente assente, fermo restando il possesso, in capo ai sostituti, dei requisiti minimi previsti dal presente Capitolato Speciale d'Appalto. La sostituzione dovrà avvenire come segue:
 - nel giorno stesso per gli impegnati nel primo contatto con la popolazione, sia in modalità remota che con interventi sul territorio o presso le sedi del Dipartimento;
 - entro il quarto giorno per il restante personale.
- 5) L'impossibilità di contattare l'utente, ove richiesto dalla tipologia di prestazione, dovrà essere tempestivamente comunicata al Dipartimento Servizi e Politiche Sociali attraverso i canali concordati in base a ciascun intervento.
- 6) Per garantire la conoscenza delle procedure e delle prestazioni erogate, oltre che del funzionamento in generale degli uffici del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali, il soggetto appaltante garantisce un'attività di formazione da fornirsi in fase di avvio del servizio PASS.
- 7) L'appaltatore è tenuto a concordare preventivamente con il Dipartimento Servizi e Politiche Sociali qualsiasi comunicato, relativo al servizio, a mezzo stampa, radio, televisione o altri mezzi di comunicazione, per quanto concerne opportunità, modi e contenuto dello stesso.
- 8) L'appaltatore è tenuto a presentare una dettagliata relazione sull'attività svolta a cadenza annuale nonché relazione consuntiva complessiva un mese prima della scadenza dell'appalto.
- 9) L'appaltatore è tenuto a produrre documentazione necessaria ai fini della rendicontazione delle spese in base alle indicazioni e alle normative vigenti e richieste dal Ministero come da linee guida per l'impiego della "Quota Servizi del Fondo Povertà" dell'anno di riferimento (a titolo esemplificativo: *timesheet* operatori, relazione sull'attività svolta nel periodo di riferimento, stato avanzamento lavori (SAL) ed eventualmente altra documentazione). Tale documentazione deve essere prodotta mensilmente all'avanzare dei lavori e consegnata con puntualità alla persona definita dall'appaltante.
- 10) L'appaltatore e gli operatori a qualsivoglia mansione addetti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'assolvimento dei relativi doveri.

Standard specifici di prestazione

Azione I:

In riferimento a questa azione, l'appaltatore deve garantire l'opportuna integrazione con il pronto intervento sociale (azione 4):

- a) garantire l'efficienza di una centrale operativa continuativa con intensità di servizi differenziata nel corso della giornata con le seguenti modalità:
 - dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 17.00 viene garantito un servizio telefonico con due numeri. Un numero/collegamento riservato in via esclusiva al Dipartimento Servizi e Politiche Sociali e un secondo numero dotato di tre linee a favore della popolazione;
 - si richiede un contatto vocale con operatore entro un minuto dall'avvio chiamata (nell'attesa deve attivarsi una comunicazione registrata);
- b) operare valorizzando tutte le possibili integrazioni con i servizi di tele-contatto già attivi;

- c) garantire lo svolgimento dei servizi professionali di psicologo e assistente sociale. L'attività dello psicologo è un servizio mediato dal filtro degli assistenti sociali, dopo una prima lettura del bisogno;
- d) garantire l'utilizzo di un software per gestire gli scambi informativi con i servizi e gli utenti e raccogliere ed elaborare le informazioni sopra specificate (anche ai fini dell'alimentazione dei database dell'osservatorio unico – azione 3). Garantire la registrazione delle attività sul sistema informativo gestionale del Dipartimento.

In particolare, per quanto concerne i contatti con l'utenza che non esitano in una comunicazione al Dipartimento Servizi e politiche sociali, l'appaltatore deve produrre un elenco onnicomprensivo delle comunicazioni ricevute dall'esterno con il loro esito e una breve sintesi della richiesta e dell'informazione fornita. L'elenco deve contenere il nominativo del richiedente e il contatto telefonico dello stesso e deve essere aggiornato quotidianamente.

Per quanto concerne i contatti con l'utenza che hanno esitato nella segnalazione alle diverse unità operative, l'appaltatore deve produrre un elenco degli stessi che contenga almeno le seguenti informazioni: nominativo del cittadino, numero telefonico di contatto, breve sintesi del problema/evento evidenziato, Responsabile di Posizione Organizzativa o funzionario di riferimento, operatore telefonico che ha gestito il contatto.

L'accesso da remoto al Servizio sociale:

Lo Sportello remoto per l'accesso al Servizio sociale deve realizzare una serie di interventi per agevolare l'avvicinamento della cittadinanza ai servizi territoriali, al fine di supportare la cittadinanza e limitare il senso di insoddisfazione e di abbandono. L'attività ha le seguenti linee di intervento che si svolgono da remoto, via telefono o tramite applicativi web di videoconferenza:

- attività di colloqui di *pre assessment* a cura di assistenti sociali, mediante una prima raccolta di informazioni sulla persona e il suo nucleo familiare, finalizzata ad orientare gli operatori e le famiglie nella decisione sul percorso da svolgere per l'eventuale presa in carico. Qualora si configuri la necessità di interventi urgenti, l'assistente sociale cura l'invio allo sportello d'accesso fisico per l'attivazione degli eventuali interventi, concordando con gli operatori dello sportello d'accesso fisico, referenti per specifica competenza territoriale, le modalità e i tempi dell'intervento. Inoltre, l'assistente sociale attiva le risorse del terzo settore della rete di welfare cittadino che possono erogare interventi a sollievo della situazione, curando i rapporti con i vari soggetti, in coerenza con le modalità operative degli operatori dello sportello d'accesso fisico.
- attività di supporto psicologico (max 2 colloqui per utente), a cura di uno psicologo, nei casi che lo richiedano, su attivazione da parte dello sportello remoto, anche a seguito di segnalazione di altro assistente sociale, in particolare in situazioni di violenza, maltrattamento, solitudine e isolamento affettivo anche determinati dalle attuali condizioni pandemiche.

Punto informativo qualificato:

Il punto informativo qualificato si dovrà distinguere quale punto di riferimento per la cittadinanza e conseguentemente gli obiettivi da raggiungere sono:

- fornire ai cittadini informazioni in merito al sistema dei servizi e interventi erogati dal Dipartimento Servizi e politiche sociali e dagli altri soggetti della rete del welfare;
- riconoscere le situazioni di emergenza e darne notizia ai servizi competenti compilando la procedura di segnalazione entro una giornata lavorativa;

- fornire i riferimenti telefonici dell'ufficio e trasferire la chiamata se necessario, previo accordo con lo specifico ufficio durante la fascia oraria concordata;
- informare gli utenti che abbiano già fissato un appuntamento di qualsiasi variazione rispetto a quanto concordato, su indicazioni dell'ufficio competente;
- raccogliere le segnalazioni degli utenti su eventuali disservizi e trasmetterle al Dipartimento Servizi e politiche sociali mediante report settimanale;
- fornire mensilmente al committente report statistici, con informazioni disaggregate per intervento e per servizio e per tipologie di evento. Ove si evidenzino, vanno segnalate anche le problematiche rappresentate dal cittadino, per le finalità dell'osservatorio;

Servizio di supporto amministrativo e ai procedimenti digitalizzati

Attività finalizzata alla consegna dei buoni spesa, buoni viaggio ed eventuali nuove provvidenze da distribuire presso la sede centrale di via Mazzini, 25 o presso altre sedi individuate all'occorrenza.

In merito a questa attività, l'appaltatore deve:

- fissare gli appuntamenti per la presentazione della domanda presso la sede centrale di via Mazzini, 25 per i cittadini che sono impossibilitati a inserire la domanda nel software dedicato (di norma il 20% dei richiedenti);
- inviare un report settimanale per comunicare tutti gli appuntamenti fissati per la presentazione della domanda. Tale report deve contenere almeno le seguenti informazioni: nominativo del cittadino, numero telefonico di contatto, data e orario dell'appuntamento concordato, operatore telefonico che ha gestito la chiamata;
- inviare al cittadino un sms di memo il giorno precedente la data dell'appuntamento già fissato per la presentazione della domanda;
- fissare gli appuntamenti per la consegna delle provvidenze presso la sede centrale di via Mazzini, 25;
- registrare su software dedicato, fornito dal Comune di Trieste, la data e l'orario dell'appuntamento per la consegna delle provvidenze;
- inviare al cittadino un sms di memo il giorno precedente la data dell'appuntamento già fissato per la consegna delle provvidenze.
- supportare telefonicamente o con altro mezzo la cittadinanza nella compilazione *online* delle domande, mediante accesso al medesimo portale, affinché l'accompagnamento sia garantito *step by step* fino alla finalizzazione della domanda stessa (gli operatori possono concordare un momento agevole per gestire casi non semplici in una fascia oraria con minor afflusso, nella stessa giornata);

Essendo un intervento erogato in base alla disponibilità di fondi, tale attività ha un andamento non omogeneo nel corso dell'anno con punte di attività in prossimità dell'apertura dei termini per la presentazione delle domande relative ai buoni spesa o altre provvidenze da parte dei cittadini.

Segreteria del Servizio Sociale:

L'attività di segreteria del Servizio sociale e di raccordo con gli uffici preposti al contatto con il cittadino consiste nel raccogliere le richieste di appuntamenti rivolte ai singoli funzionari assistenti sociali anche dello sportello di accesso fisico.

In merito a questa funzione il fornitore deve garantire la fissazione degli appuntamenti con almeno una settimana di anticipo rispetto alla data proposta, salvo diversa indicazione da parte degli uffici.

Deve concordare sincronicamente con gli uffici preposti (segreterie delle Unità operative di cui all'art.4) la data e l'orario dell'appuntamento. Qualora ciò non sia possibile, deve concordare con gli uffici suddetti l'appuntamento e poi ricontattare il cittadino per comunicare la data e l'orario indicato. Deve altresì comunicare al cittadino eventuali spostamenti o rinvii degli appuntamenti.

Deve provvedere all'invio di un sms di memo al cittadino un giorno prima della data dell'appuntamento già fissato, contenente orario, data e indirizzo dove recarsi.

A partire dal primo trimestre 2022 questa funzione prevederà l'utilizzo del software gestionale in uso al Dipartimento per la prenotazione diretta degli appuntamenti a cura del soggetto esecutore.

L'appaltatore dovrà garantire la propria disponibilità all'uso dello stesso e la soluzione di eventuali problemi di compatibilità con il proprio software.

L'appaltatore dovrà inviare al Dipartimento Servizi e politiche sociali un report settimanale per comunicare tutti gli appuntamenti fissati. Tale report deve contenere almeno le seguenti informazioni: nominativo del cittadino, numero telefonico di contatto, breve sintesi del problema/evento evidenziato, data e orario dell'appuntamento concordato, Responsabile di Posizione Organizzativa o funzionario di riferimento, operatore telefonico che ha gestito la chiamata.

Azione 2

In riferimento alle attività dell'azione 2, l'appaltatore deve:

- a) operare valorizzando tutte le possibili integrazioni con i servizi dell'azione 1 e 3 e collaborando in stretta sinergia con tutte le Unità operative del Dipartimento e gli altri Servizi e soggetti del welfare cittadino compresa l'opportuna integrazione con il pronto intervento sociale (azione 4);
- b) garantire lo svolgimento dei servizi professionali di assistente sociale e educatore negli orari definiti;
- c) garantire la registrazione delle attività sul sistema informativo gestionale del Dipartimento (anche ai fini dell'alimentazione dei database dell'osservatorio unico – azione 3).

Sportello di accesso in presenza al Servizio sociale

Lo Sportello di accesso, attivo presso le Unità operative del Servizio sociale garantisce l'avvicinamento dei servizi territoriali alla cittadinanza, ricevendo le persone presso le sedi operative. Ad esempio, strutturando l'accesso su appuntamento gestito tramite l'azione 1 o mediante altre soluzioni organizzative che tengano conto dell'attuale situazione pandemica e dei disagi che da questa ne conseguono.

Lo Sportello provvede alla valutazione multidimensionale finalizzata a identificare i bisogni del nucleo familiare e dei suoi componenti, tenuto conto delle risorse e dei fattori di vulnerabilità, nonché dei fattori ambientali e di sostegno presenti.

L'attività consta di interventi che di norma si esplicano in colloqui professionali con la persona o la famiglia che esprime il bisogno. Qualora si configuri la necessità di interventi urgenti, l'assistente sociale cura l'attivazione degli eventuali interventi, anche di natura economica, concordando con gli operatori referenti per specifica competenza territoriale, le modalità e i tempi dell'intervento secondo le indicazioni definite in fase di avvio dell'appalto. Inoltre, l'assistente sociale attiva le risorse del terzo settore della rete di welfare cittadino che possono erogare interventi a sollievo della situazione, curando i rapporti con i vari soggetti, in coerenza con le modalità operative degli operatori dello sportello d'accesso remoto.

Ogni contatto dell'operatore addetto allo sportello con l'utente dovrà essere registrato tramite una scheda che farà parte del sistema gestionale in uso al Dipartimento al pari dell'azione 1.

La scheda avrà la finalità di agevolare l'eventuale successiva presa in carico del caso da parte dell'assistente sociale competente per tematica e territorio e di contribuire a costituire una banca dati utile all'osservazione e al monitoraggio costante dei bisogni sociali registrati tramite lo sportello (a beneficio dell'osservatorio unico – azione 3, in coerenza e sintonia con la raccolta dati prevista nell'azione 1).

Qualora la domanda evidenzia una necessità di intervento di competenza di altri Enti o soggetti, si valuterà l'eventuale invio con il responsabile dell'area tematica.

L'appaltatore è tenuto a consegnare mensilmente un *report* sull'attività svolta, specificando il numero e la tipologia degli utenti che si sono rivolti allo sportello.

Interventi professionali a supporto della presa in carico del Servizio sociale

Gli interventi sono svolti da assistenti sociali che curano le attività professionali connesse all'attuazione concreta delle Misure di contrasto alla povertà nazionali secondo le linee guida dedicate.

L'attività consta di interventi professionali di servizio sociale che di norma si esplicano anche attraverso colloqui professionali in presenza con la persona o la famiglia che esprime il bisogno. L'assistente sociale è tenuto a registrare nel gestionale dedicato gli interventi erogati o proposti e a predisporre apposite relazioni se richiesto.

È previsto un servizio di mediazione culturale a chiamata, mediante intervento in presenza presso le sedi del Servizio Sociale Comunale o altro luogo concordato. In caso di necessità o opportunità e/o quando la presenza del mediatore non sia possibile, il servizio deve essere erogato anche telefonicamente e online (ad esempio restrizioni alla libera circolazione determinate dalla pandemia, colloqui in videoconferenza, o altre situazioni a discrezione dell'operatore attivante).

Nel complesso il servizio di mediazione linguistica-culturale dovrà garantire la propria attività per le seguenti lingue/idiomi/gruppi linguistici: albanese, serbo/croato, bosniaco, russo, cinese, inglese, francese, spagnolo, arabo, portoghese, bulgaro, romeno, somalo, pashtun, urdu, farsi, dari, panjabi, armeno, georgiano, hindi, tigrino, bangla, tchamba, ucraino, turco, wolof, swahili, curdo kurmangi, curdo sorani, bengalese.

Tale servizio deve essere improntato alla massima celerità al fine di garantire la pronta risoluzione di eventuali incomprensioni. L'erogazione del servizio deve essere quindi garantita entro tre giorni dalla richiesta di attivazione.

Inoltre, deve essere approntato un sistema di prenotazione al fine di gestire al meglio gli interventi programmati.

Il soggetto affidatario del servizio dovrà garantire, individuando uno specifico referente, anche la funzione di coordinamento, regia, organizzazione delle prestazioni richieste e degli operatori forniti, finalizzata ad assicurare l'efficace organizzazione del lavoro e l'interfaccia costante con il Servizio sociale comunale, oltre che il monitoraggio complessivo delle attività.

È previsto un servizio di sostegno socioeducativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare, rivolto ad adulti e famiglie con difficoltà economiche, compreso il tutoraggio economico.

Il servizio di accompagnamento socioeducativo si concretizza nella messa a disposizione di almeno 6 educatori, il cui operato è rivolto agli adulti/nuclei familiari in carico al Servizio sociale. Il servizio si articolerà secondo le necessità educative manifestate dai singoli casi presi in carico, osservando omogeneità di orario e di modelli operativi pienamente compatibili con gli standard tecnici ed informatici già in uso presso il Servizio Sociale Comunale. L'accesso al Servizio Socioeducativo avverrà su esclusiva segnalazione dell'assistente sociale che ha in carico l'utente adulto e il relativo nu-

cleo familiare, previo assenso di quest'ultimo, e verrà approvato dal rispettivo responsabile di posizione organizzativa dell'area tematica adulti.

Nello specifico l'educatore fa parte dell'equipe, condivide con gli altri operatori del Servizio Sociale la lettura dei bisogni e la presa in carico dell'adulto e del suo nucleo familiare per la propria parte di competenza, sia attraverso il costante confronto e raccordo con l'assistente sociale sia partecipando alle riunioni. Inoltre, l'educatore apporta il proprio contributo limitatamente alle sue specifiche competenze nella definizione delle forme progettuali utilizzate (es. patto, progetto personalizzato). L'educatore, formula per ciascun utente/nucleo familiare individuato un piano educativo individuale (PEI), in coerenza al Pai o ad altre forme progettuali utilizzate (es. patto, progetto personalizzato). Il PEI viene condiviso anche con le persone interessate e se necessario con la rete sociale di riferimento. Nel PEI sono articolati:

- obiettivi, risultati attesi e azioni dell'intervento/i,
- individuazione dell'area di intervento/i dell'educatore,
- indicazione delle risorse, territoriali e non, con cui si intende collaborare,
- monte ore settimanale relativo all'effettivo intervento educativo e sua articolazione nel medio periodo,
- monte ore complessivo (mensile) previsto per l'intervento educativo comprensivo di eventuali ore di back office ovvero lavoro per la stesura del progetto o per incontri con i servizi o per espletamento di altre pratiche (si precisa che l'attività di back office deve equivalere al massimo ad un quarto del monte ore complessivo);
- modalità di valutazione del progetto;
- previsione di durata.

Il PEI verrà elaborato in forma scritta secondo apposita scheda concordata con il Servizio Sociale. L'educatore condivide con l'assistente sociale l'andamento del progetto individuale predisposto ed elabora eventuali modifiche e aggiornamenti. Attraverso il PEI, l'educatore progetta, attua, monitora e valuta interventi rivolti a sostenere l'autonomia e l'empowerment dell'adulto e del suo nucleo familiare. Gli interventi da attuare sono:

- realizzazione di visite domiciliari in autonomia e con l'assistente sociale, nonché di incontri con la rete familiare di riferimento;
- attivazione di percorsi di sostegno di concerto con il Servizio Sociale Comunale ed eventuali altri servizi e agenzie del territorio, coinvolti nella rete di presa in carico del caso, con l'obiettivo di sostenere e sviluppare l'autonomia della persona in ambito lavorativo, formativo o personale;
- favorire il coinvolgimento delle persone significative nel progetto educativo della persona e del relativo nucleo familiare;
- affiancamento dell'utente nell'accompagnamento presso diversi servizi (servizi sociosanitari, centro per l'impiego, agenzie per il lavoro, servizi erogati dal terzo settore, patronati ecc.);
- attivazione di percorsi di sostegno alla cura di sé e alla salute della persona e degli spazi di vita (supporto all'educazione/promozione dell'immagine di sé, al soddisfacimento delle esigenze primarie della vita quotidiana, al potenziamento dell'autonomia personale, all'integrazione sociale e relazionale, all'aumento del livello motivazionale, al potenziamento delle competenze di economia domestica, alla gestione delle pratiche amministrative personali, all'autonomia nella mobilità territoriale e accompagnamenti ai controlli sanitari);
- attivazione progetti di accompagnamento economico (money tutoring);

- sostegno all'espletamento di pratiche legate al ciclo di vita, in particolare per nuclei familiari fragili che vedono la presenza di minori (es. supporto nell'iscrizione dei minori a nidi, centri estivi, scuola, ricreatori, monitoraggio rapporti con pediatra di libera scelta/medico di medicina generale, supporto e sostegno nelle attività della vita quotidiana ecc.);

- accompagnamento, monitoraggio e gestione di progetti di inserimento socio-lavorativo quali borse lavoro, tirocini, corsi di formazione, ecc.;

- attivazione, gestione e coordinamento di gruppi di adulti su specifici focus o target, ad esempio genitori soli, giovani in transizione dal mondo della scuola al mondo del lavoro, donne con difficoltà di inserimento lavorativo, ecc.;

Il Servizio Sociale comunale, inoltre, promuove azione di promozione del benessere dei singoli e dei nuclei familiari: all'interno di questo quadro, gli educatori coinvolti nel servizio socio-educativo adulti sono impegnati nel supportare tali attività in particolare con azioni di sensibilizzazione verso la cittadinanza attiva e il coinvolgimento nelle attività promosse dal territorio, a partire da collaborazioni già in essere o da percorsi già avviati, quali ad esempio il programma Habitat Microarea. Inoltre, particolare attenzione viene posta alla promozione e prevenzione rispetto al tema della genitorialità, nell'ottica di costruire reti informali a sostegno dei nuclei familiari e di valorizzare quelle già esistenti, anche in relazione alle articolazioni, laddove presenti, dei Centri per le famiglie. L'educatore compila un diario di bordo giornaliero dei singoli interventi in cui vengono registrati i tempi, le modalità operative e le osservazioni significative. Mensilmente, inoltre, invia all'assistente sociale una breve relazione/report su ciascun caso, in modo da documentare l'andamento complessivo del progetto educativo, il grado di raggiungimento degli obiettivi, le eventuali proposte di modifica e le osservazioni ritenute importanti.

Accanto alla relazione sul singolo caso, il soggetto erogatore del servizio è tenuto a presentare mensilmente un report contenente il monitoraggio complessivo dell'uso delle risorse (monte ore) disponibili. Annualmente, inoltre, viene predisposta una breve relazione relativa all'analisi dell'andamento del servizio e dei bisogni emergenti. Gli educatori dovranno inoltre essere raggiungibili telefonicamente durante l'orario di servizio per eventuali comunicazioni urgenti da parte del personale del Servizio Sociale Comunale e pertanto dotati di cellulare di servizio. Il gruppo di lavoro degli educatori dovrà essere composto da un numero complessivo di educatori determinato in funzione al bisogno e comunque con almeno 6 unità lavorative nella fascia oraria 8.00 – 20.00 dal lunedì al venerdì, con un impiego medio di 20 ore settimanali ad operatore e potrà variare in diminuzione o in aumento in base alle attività programmate dal servizio.

Servizio di supporto amministrativo e ai procedimenti digitalizzati per la riduzione del digital divide

Il servizio richiede la presenza presso le sedi del Dipartimento degli operatori dedicati. I compiti a loro attribuiti sono connessi strettamente con le misure di contrasto alla povertà. In particolare, a titolo esemplificativo i compiti assegnati possono essere: ammissione domande e controllo requisiti; comunicazioni esito istruttoria di ammissione/rigetto; controlli sulle liquidazioni e su eventuali conguagli; monitoraggio delle situazioni e gestione evolutiva del rapporto; aggiornamenti ISEE; controlli ex post (Inps, GdF, Ufficio contrasto evasione erariale Comune TS). Inoltre, gli operatori possono essere adibiti, quando necessario, alla distribuzione dei buoni spesa o di altri benefici economici e ad altri compiti assimilabili che richiedano competenze di natura amministrativa connesse all'erogazione di interventi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali.

Tali attività devono essere svolte utilizzando le postazioni e la dotazione hardware e software messa a disposizione dal Dipartimento e hanno carattere di front office e back office in base alle specifiche caratteristiche delle attività.

Punto informativo - Segreteria del Servizio sociale e raccordo con gli uffici preposti al contatto con il cittadino

L'attività consiste nell'accogliere le persone che accedono alle sedi, guidarle nell'accesso agli specifici uffici e trasmettere le opportune informazioni per orientare l'utenza.

È richiesto l'utilizzo dei software disponibili per la gestione delle agende e le comunicazioni necessarie al buon andamento delle attività. È richiesta l'opportuna diligenza nelle diverse semplici pratiche da compiere nel front office.

Azione 3

In riferimento alle attività dell'azione 3:

Osservatorio unico dei fenomeni sociali emergenti

L'attività dell'osservatorio deve:

- essere strettamente connessa all'operatività dei servizi previsti nelle diverse linee d'azione;
- garantire omogeneità di raccolta dei dati in accordo con le modalità in essere presso il Dipartimento;
- utilizzare principalmente il software gestionale in uso al dipartimento per la raccolta e classificazione dei dati;
- garantire affidabilità, attendibilità e veridicità dei dati raccolti;
- produrre a richiesta dell'ufficio direzione, programmazione, controllo, specifici report per la pianificazione sociale e altre esigenze eventualmente intervenienti (max 3 all'anno).

Azione 4

Pronto Intervento Sociale:

Il pronto intervento sociale prevede i seguenti standard minimi:

- dal lunedì alla domenica viene garantito un servizio di reperibilità telefonica sulle 24 ore con numero riservato a soggetti del Terzo settore ed altri Enti e Istituzioni per la segnalazione delle urgenze;
- dal lunedì alla domenica deve essere garantito un pronto intervento sul territorio di un assistente sociale escluso l'orario d'ufficio (orari d'ufficio: lunedì e mercoledì dalle 9 – 17; martedì, giovedì, venerdì 9-13.30).

Inoltre, il pronto intervento sociale dovrà essere un punto di riferimento per la rete del welfare cittadino e per gli altri Enti e Istituzioni, dovrà raccordarsi strettamente con lo sportello da remoto e in presenza (azione 1 e 2) e conseguentemente gli obiettivi da raggiungere sono:

- garantire il funzionamento dello Sportello per le emergenze sociali, attivo 24h/24 365 gg/anno, mediante l'istituzione di una linea telefonica prioritaria e riservata a favore dei soggetti appartenenti alla rete del welfare cittadino quali:
 - Servizi sociali;
 - Servizi sanitari (Ospedali, CSM, SERT, Dipartimento di Prevenzione)
 - Forze dell'ordine
 - Enti del Terzo Settore (strutture di accoglienza, ecc.)
 - Centri Antiviolenza

Qualora l'emergenza si presenti negli orari di ufficio, tale linea consentirà di segnalare al funzionario comunale, posizione organizzativa di riferimento per specifica area tematica, l'emergenza in corso, affinché provveda a intervenire direttamente o delegando altri operatori. Qualora l'emergenza si configuri al di fuori degli orari d'ufficio, provvede l'assistente sociale di reperibilità, oggetto di questo appalto.

- garantire l'attivazione in emergenza di risposte ai bisogni indifferibili e urgenti, anche attraverso la fornitura di beni di prima necessità (in collaborazione con i soggetti del terzo settore che garantiscono questa attività a livello locale) e l'inserimento per periodi brevi in posti di accoglienza dedicati, da individuare in accordo con il Servizio sociale, in attesa dell'accesso ai servizi;
- garantire l'attivazione di attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno attraverso operatori del servizio e/o intervento dei soggetti del terzo settore afferenti alla rete del welfare cittadino;
- garantire una prima valutazione del bisogno (*pre assessment* professionale), documentazione dell'intervento tramite registrazione nel sistema informativo e segnalazione ai servizi, tramite invio immediato di una e-mail o di altra comunicazione concordata con i vari uffici. Tale attività è svolta dall'assistente sociale dedicato e reperibile anche mediante interventi urgenti fuori dall'orario d'ufficio, in orario serale e notturno, presso il luogo in cui si è verificata l'emergenza, oppure tramite l'intervento di 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'attivazione della presa in carico.

Si premette che per lo svolgimento di tale servizio il dipartimento metterà a disposizione:

- luogo idoneo alla primissima accoglienza a carico dell'Ente;
- rimborso documentato spese di trasporto della persona dal luogo di intervento al ricovero notturno. Qualora non sussistano le condizioni, provvedono le Forze dell'ordine.

Il soggetto incaricato è tenuto a rispettare le norme di sicurezza a tutela personale e dell'integrità dei convenuti all'intervento.

Art. 9

Quantità di prestazioni richieste

Per le attività di coordinamento delle 4 azioni sono previste 400 ore/anno. Il soggetto incaricato funge da referente per l'Amministrazione Appaltante, che incontra una volta al mese.

Per specifica azione, le prestazioni da fornire sono:

Azione I – da remoto

1. per l'attività di sportello remoto per l'accesso al Servizio Sociale, nelle fasce orarie 9-13 e 15-17, per 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, per 52 settimane l'anno per un equivalente di 30 ore settimanali di apertura, pari a 1.560 ore di apertura/anno. Inoltre, dovranno essere garantite due ore al giorno dedicate al back office e ai rapporti con le istituzioni, per un totale di 520 ore/anno. Il servizio dovrà essere svolto da due assistenti sociali. Nel complesso, saranno garantite quindi 4.160 h/anno.
2. per le attività relative al punto informativo qualificato, servizio di supporto amministrativo e ai procedimenti digitalizzati, segreteria del servizio sociale e raccordo con gli uffici preposti al contatto con il pubblico, sono previste 2.080 h/anno. Con orario 9-17, 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, per 52 settimane l'anno.

3. Per l'attività di supporto psicologico, 400 ore anno da erogare in base alle necessità e agli accordi da definire in sede di avvio del servizio.

Azione 2 - in sede

1. Il servizio di Sportello di accesso al Servizio sociale dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì presso le sedi delle Unità Operative Territoriali del Servizio Sociale Comunale e presso la sede di Via Mazzini, 25 e si articolerà osservando omogeneità di orario e di modelli operativi, sia sul piano della comunicazione che sull'utilizzo di software, pienamente compatibili con gli standard tecnici ed informatici già in uso presso il Servizio Sociale Comunale.

L'attività dovrà essere garantita almeno dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 nelle sedi territoriali del Servizio Sociale.

Il monte ore annuale complessivo viene stimato in 10.400 ore anno di personale con qualifica di assistente sociale.

2. in riferimento agli Interventi professionali a supporto della presa in carico del Servizio sociale, il monte ore annuale complessivo viene stimato in 5.400 ore di personale con qualifica di assistente sociale, distribuito indicativamente nelle sedi delle Unità Operative Territoriali.

È previsto un servizio di mediazione culturale a chiamata, in presenza, per un totale di 400 ore anno.

È previsto un servizio di sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare. L'impegno orario complessivo del gruppo di lavoro è pari a 6.000 ore anno. A queste si aggiungono 200 ore anno di coordinamento.

3. per il Servizio di supporto amministrativo e ai procedimenti digitalizzati per la riduzione del digital divide e per il Punto informativo - Segreteria del Servizio sociale e raccordo con gli uffici preposti al contatto con il cittadino, sono richieste 8.500 ore anno di personale con qualifica di impiegato amministrativo, livello B presso la sede di Via Mazzini, 25 e le sedi territoriali delle UTS con distribuzione da concordare.

Azione 3

Per l'Osservatorio unico dei fenomeni sociali emergenti sono richieste 200 ore anno per attività di raccordo, raccolta, condivisione delle informazioni prodotte nei vari report a cura di coloro che erogano i servizi. Sono compresi anche i necessari raccordi per allineare i sistemi informativi.

In caso di modifiche organizzative si procederà ad una rideterminazione logistica ed oraria delle attività nelle specifiche azioni.

Il Comune di Trieste si riserva, nel corso dell'appalto di modificare, nell'ambito dell'ammontare complessivo delle ore stimate per ciascuna azione, tale ripartizione per ragioni di opportunità.

Azione 4

Per il pronto intervento sociale è prevista la reperibilità di un assistente sociale dalle 17 alle 9, dal lunedì al venerdì e h 24 il sabato, la domenica e le festività. Per le attività relative agli interventi urgenti fuori dall'orario d'ufficio sono previste 150 ore di intervento serale e notturno sul territorio comunale e 150 ore di intervento nei festivi, sempre sul territorio comunale.

In caso di modifiche organizzative si procederà ad una rideterminazione logistica ed oraria delle attività nelle specifiche azioni.

Art. 10

Esecuzione degli interventi in particolari ipotesi

Qualora il servizio dovesse essere interrotto per cause di forza maggiore o per causa imprevedibile e non evitabile, l'appaltatore dovrà darne immediata comunicazione scritta all'Amministrazione ed unicamente in tal caso non sarà ritenuto responsabile del mancato adempimento delle prestazioni.

Le vertenze sindacali devono avvenire nel pieno rispetto della L. n. 146 dd. 12/06/1990.

In caso di sciopero del personale e di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, l'appaltatore dovrà darne avviso con la seguente tempistica:

- sciopero: 10 giorni prima;
- assemblea: 24 ore prima in caso di urgenza, negli altri casi tre giorni prima, di cui almeno due lavorativi.

In casi sopracitati, gli interventi potranno essere erogati con modalità e contenuti diversi da quelli previsti e da concordare caso per caso, avendo carattere d'emergenza. Va comunque garantito il servizio di pronto accesso sociale e di supporto psicologico.

Art. 11

Mezzi tecnici per lo svolgimento degli interventi e personale (azione 1, 2, 3, 4)

Mezzi tecnici

Per l'azione 1, è previsto un numero pubblico per l'utenza (al quale possano rispondere in simultanea più operatori in caso di alto afflusso) e un numero riservato per il Dipartimento Servizi e Politiche Sociali.

Per l'azione 2, il Comune di Trieste mette a disposizione degli operatori una postazione di lavoro dotata di personal computer collegata alla rete comunale ed al sistema informativo in uso presso il Servizio Sociale Comunale. L'appaltatore deve dotare il proprio personale di uno smartphone di servizio per agevolare le comunicazioni tra gli operatori.

Per l'azione 4, è prevista una linea telefonica prioritaria e riservata a favore dei soggetti indicati all'art. 8, alla quale risponde, dalle 9 alle 17, un assistente sociale dell'azione 1 (anche nel periodo di back office 13 -15); mentre dalle 17 alle 9 la chiamata deve essere deviata all'assistente sociale reperibile in quel momento in servizio. Deve essere fornito un mezzo idoneo per gli spostamenti dell'assistente sociale sul territorio comunale. L'appaltatore dota il proprio personale di uno smartphone di servizio per agevolare le comunicazioni tra gli operatori.

Infine, l'appaltatore deve raccogliere ed elaborare le informazioni relative all'osservatorio unico.

Personale

Azione 1

1. Per l'attività di sportello remoto per l'accesso al Servizio Sociale è richiesta l'iscrizione all'albo degli assistenti sociali. Per l'attività di supporto psicologico è richiesta l'iscrizione all'albo degli psicologi e l'opportuno inquadramento contrattuale.
2. Per le attività relative al punto informativo qualificato, servizio di supporto ai procedimenti digitalizzati, segreteria del servizio sociale e raccordo con gli uffici preposti al contatto con il pubblico, è richiesto il diploma di maturità quinquennale e un'esperienza minima documentata di almeno un anno in attività amministrativa e di rapporto con il pubblico.

Azione 2

Per l'attività di sportello di accesso al Servizio Sociale è richiesta l'iscrizione all'albo degli assistenti sociali. Per le attività relative al servizio di sostegno socioeducativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare, rivolto ad adulti e famiglie con difficoltà economiche, è prevista la qualifica di animatore sociale. Le sue attività principali sono: stimolo, motivazione e partecipazione del singolo e dei gruppi ai compiti previsti dal servizio sociale, monitoraggio costante del rispetto del piano personalizzato o del patto di inclusione o comunque degli accordi presi in qualsiasi forma tra utente e servizio sociale; stretto contatto con l'assistente sociale di riferimento (case manager).

Per le attività relative al servizio di mediazione culturale, gli operatori mediatori culturali devono:

- a) essere in possesso di adeguato titolo di studio, non inferiore al diploma di maturità (italiano o estero parificato) o aver frequentato un corso di formazione specifico per mediatori linguistico-culturali;
- b) avere ottima conoscenza della lingua italiana, che non potrà comunque essere inferiore al livello C1 in base al Common European Framework of Reference for Languages;
- c) avere maturato nell'ultimo biennio una documentata esperienza operativa nel campo della mediazione linguistica e culturale in collaborazione con enti pubblici e/o privati per un periodo di almeno 6 mesi, anche non continuativi. L'esperienza ulteriore sarà oggetto di valutazione ai fini dell'assegnazione dei punteggi, come previsto dal succ. art. 9;
- d) avere comprovata e aggiornata conoscenza della normativa relativa ai flussi di immigrazione, al ricongiungimento familiare, alla conversione del permesso di soggiorno, ai diritti minimi dei richiedenti asilo politico;
- e) essere in possesso, per i soli cittadini stranieri, di un regolare titolo di soggiorno, o, se in attesa di rinnovo, della ricevuta attestante l'avvenuta presentazione della richiesta secondo le modalità stabilite dalla legge. Tutti gli operatori impiegati nel servizio dovranno essere dotati di tesserino individuale di riconoscimento, sul quale saranno riportati la fotografia, i dati identificativi dell'operatore, la sua qualifica e l'impresa di appartenenza.

Per le attività relative al punto informativo qualificato, servizio di supporto ai procedimenti digitalizzati, segreteria del servizio sociale e raccordo con gli uffici preposti al contatto con il pubblico, è richiesto il diploma di maturità quinquennale e un'esperienza minima documentata di almeno un anno in attività amministrativa e di rapporto con il pubblico.

Azione 3

Osservatorio unico dei fenomeni sociali emergenti: è richiesta una laurea magistrale o specialistica in servizio sociale, o in psicologia, o in sociologia.

Azione 4

Le attività del Pronto intervento sociale devono essere svolte da un assistente sociale iscritto all'albo e con un'esperienza minima documentata di almeno due anni in attività rivolta ad utenza fragile, anziana, a rischio devianza e necessitante di supporto.

Art. 12 Aggiudicazione

1. La base d'asta, per il periodo dedotto in appalto (3 anni) è pari a euro 2.856.517,75 I.V.A. esclusa (euro duemilioniottocentocinquantaseimilacinquecentodiciassette/75), oneri per rischi interferenziali stimati in euro 0,00. L'importo soggetto a ribasso è pertanto di euro I.V.A. esclusa (euro duemilioniottocentocinquantaseimilacinquecentodiciassette/75/00).
2. I punteggi da assegnare agli elementi di valutazione dell'offerta (Busta "B - Offerta tecnica" e Busta "C - Offerta economica) sottoindicati saranno globalmente pari a 100.
3. La stazione appaltante si riserva di non procedere all'aggiudicazione qualora nessuna delle offerte presentate venga ritenuta conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto o economicamente congrua o per motivi di pubblico interesse, senza che gli offerenti possano richiedere indennità o compensi di sorta.
4. Ai sensi dell'articolo 95, c. 3 del D. Lgs. n. 50/2016, l'offerta verrà valutata, in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, da una commissione giudicatrice che sarà nominata dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, ripartendo i 100 punti complessivi nel seguente modo:

PUNTEGGIO COMPLESSIVO DELL' OFFERTA

A	PREZZO (OFFERTA ECONOMICA)	MASSIMO PUNTI 15
B	QUALITÀ (OFFERTA TECNICA)	MASSIMO PUNTI 85
	TOTALE PUNTEGGIO ATTRIBUIBILE (A + B)	PUNTI 100

Elementi di valutazione dell'offerta tecnica: max 85 punti:

Il concorrente dovrà illustrare, in modo sintetico i criteri e le modalità con cui intenderà organizzare e gestire i diversi servizi, riportando nella relazione i punti come sotto descritti.

Al fine di facilitare le operazioni di valutazione delle offerte, la parte tecnica dovrà essere redatta in modo conciso e seguendo lo schema del prospetto di valutazione di cui sotto che contiene gli elementi che l'Amministrazione considera qualificanti.

Non saranno punteggiate le voci non indicate (punti 0).

La parte di descrizione qualitativa dell'offerta dovrà essere contenuta in massimo 10 facciate composte ognuna da massimo 50 righe (foglio formato A4 - carattere Times New Roman corpo 11, spaziatura tra caratteri normale, crenatura caratteri 12 punti e oltre, margine superiore e inferiore 2,5 - margine destro e sinistro cm 2 - interlinea singola). Eventuali tabelle inserite nel testo dovranno mantenere tale formato. Ogni informazione contenuta nell'eventuale documentazione prodotta in eccesso rispetto a tale limite non sarà presa in considerazione per la valutazione.

L'offerta tecnica in caso di aggiudicazione integra le disposizioni del presente capitolato.

La Commissione, ai fini della valutazione dell'offerta tecnica, dovrà considerare i criteri di valutazione indicati nel sotto riportato schema con i relativi punteggi.

A) Organizzazione: sarà valutata la capacità professionale e pianificatoria con i seguenti parametri (max 50 punti):

- A₁)** organizzazione complessiva del servizio per garantire la migliore efficacia del supporto fornito: saranno valutate le soluzioni proposte per le modalità di svolgimento del servizio (max 20 punti);
- A₂)** per quanto riguarda l'azione 1: capacità di aggiornare il patrimonio conoscitivo delle risorse umane impiegate sull'offerta di servizi a favore del cittadini, sui processi e modalità di erogazione degli stessi e sulle soluzioni in risposta a particolari problematiche della cittadinanza (max 5 punti);
- A₃)** per quanto riguarda l'azione 1: capacità di lettura del bisogno evidenziata tramite definizione di un processo che consenta di individuare gravità e urgenza della segnalazione, anche ai fini del possibile intervento dello psicologo: saranno valutati i percorsi logici e la loro schematizzazione (max 5 punti);
- A₄)** per quanto riguarda l'azione 2: relativamente al servizio di mediazione culturale: in merito alle tempistiche di attivazione degli interventi, sarà valutato il tempo di attivazione degli interventi.(max 5 punti);
- A₅)** per quanto riguarda l'azione 2: relativamente al servizio di sostegno socioeducativo: implementazione di modalità innovative per il supporto e la gestione di situazioni che presentano difficoltà economica: verranno valutate le soluzioni più idonee all'attivazione di percorsi di empowerment senza aggravio per l'Ente (max 5 punti);
- A₆)** per quanto riguarda l'azione 3: soluzioni adottate per facilitare il raccordo con altri strumenti di divulgazione/supporto informativo alla cittadinanza, quali la pagina facebook del dipartimento e il sito istituzionale (max 5 punti);
- A₇)** per quanto riguarda l'azione 4: capacità di lettura del bisogno, evidenziata tramite definizione di un processo che consenta di individuare gravità e urgenza della segnalazione e conseguenti attivazioni di interventi (max 5 punti).

B) Personale addetto: qualificazione, aggiornamento e esperienza pregressa del personale (max 20 punti):

- B₁)** quantità e qualità della formazione già svolta dal personale adibito ai servizi impiegato (esclusa la formazione obbligatoria per legge come sicurezza sul lavoro e prevenzione infortuni, primo soccorso, misure antincendio): andranno elencati i corsi effettuati e la loro durata, da dimostrare con opportuna documentazione a richiesta dell'Amministrazione Comunale (max 5 punti);
- B₂)** quantità e qualità dell'esperienza accumulata dal personale impiegato avente la qualifica di assistente sociale nel settore dei servizi sociali e servizi di supporto alla cittadinanza fragile, eccedente i requisiti minimi di cui all'art. 11, da dimostrare esibendo, a semplice richiesta, i curricula del personale impiegato (max 5 punti);
- B₃)** quantità e qualità dell'esperienza accumulata dal personale impiegato avente la qualifica di animatore sociale, eccedente i requisiti minimi di cui all'art. 11, da dimostrare esibendo, a semplice richiesta, i curricula del personale impiegato (max 5 punti);
- B₄)** quantità e qualità dell'esperienza accumulata dal personale amministrativo impiegato, nel settore dei servizi sociali e servizi di supporto alla cittadinanza fragile, eccedente i requisiti minimi di cui all'art. 11, da dimostrare esibendo, a semplice richiesta, i curricula del personale impiegato (max 5 punti);

C) Eventuali servizi ulteriori (max 15 punti):

- C₁)** progettualità e/o prestazioni innovative o complementari, purché pertinenti all'oggetto dell'appalto ed in grado di apportare significativi vantaggi per l'Amministrazione Comunale o per l'utenza, attivabili a semplice richiesta, offerte ad un prezzo non superiore a quanto previsto per le prestazioni principali (N.B.: in sede di offerta tecnica il concorrente non dovrà inserire alcun valore economico, limitandosi a confermare che questa tipologia di servizi sarà offerta allo stesso prezzo delle prestazioni principali) (max 15 punti);

Offerta tecnica	coefficienti
Criterio A - Subcriterio A₁) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione la qualità ed efficacia della proposta in rapporto alla tipologia dei servizi da eseguire e alle loro modalità di esecuzione. (max 20 punti)	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0
Criterio A - Subcriterio A₂) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione le azioni di dialogo con gli uffici del dipartimento e le modalità di condivisione informativa interna all'organizzazione dell'appaltatore. (max 5 punti)	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0
Criterio A - Subcriterio A₃) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione le soluzioni adottate per individuare una scala di priorità e dare risposta alle situazioni a rischio. (max 5 punti)	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0
Criterio A - Subcriterio A₄) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione modalità operative per ridurre i tempi di attivazione del supporto di mediazione culturale, con eventuale distinzione per gruppi linguistici (max 5 punti);	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0
Criterio A - Subcriterio A₅) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione le proposte e le esperienze pregresse, anche in altri ambiti sociosanitari, relative al tutoraggio economico o attività	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0

similari con condivisione di risultati raggiunti. (max 5 punti);	
<p>Criterio A - Subcriterio A₆)</p> <p>La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione modalità di trasferimento di informazioni e coinvolgimento della popolazione (web based), in sinergia con il funzionario preposto della stazione appaltante. (max 5 punti);</p>	<p>- Ottimo: 1</p> <p>- Buono: 0,75</p> <p>- Discreto: 0,50</p> <p>- Sufficiente: 0,25</p> <p>- Scarso, non presente o non valutabile: 0</p>
<p>Criterio A - Subcriterio A₇)</p> <p>La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione le soluzioni adottate per definire gravità e urgenza della segnalazione e procedure di intervento conseguenti. (max 5 punti);</p>	<p>- Ottimo: 1</p> <p>- Buono: 0,75</p> <p>- Discreto: 0,50</p> <p>- Sufficiente: 0,25</p> <p>- Scarso, non presente o non valutabile: 0</p>
<p>Criterio B- Subcriterio B₁)</p> <p>La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione la formazione, svolta dal personale adibito ai servizi, su materie inerenti il servizio sociale, le scienze dell'educazione, le scienze psicologiche, la gestione dei rapporti con gli utenti. (max 5 punti)</p>	<p>- Ottimo: 1</p> <p>- Buono: 0,75</p> <p>- Discreto: 0,50</p> <p>- Sufficiente: 0,25</p> <p>- Scarso, non presente o non valutabile: 0</p>
<p>Criterio B - Subcriterio B₂)</p> <p>La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione la quantità e qualità dell'esperienza accumulata dal personale impiegato, avente la qualifica di assistente sociale, nel settore dei servizi sociali e servizi di supporto alla cittadinanza fragile, eccedente i requisiti minimi di cui all'art. 11, da dimostrare esibendo, a semplice richiesta, i curricula del personale impiegato. (max 5 punti)</p>	<p>- Ottimo: 1</p> <p>- Buono: 0,75</p> <p>- Discreto: 0,50</p> <p>- Sufficiente: 0,25</p> <p>- Scarso, non presente o non valutabile: 0</p>
<p>Criterio B - Subcriterio B₃)</p> <p>La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in</p>	<p>- Ottimo: 1</p> <p>- Buono: 0,75</p>

considerazione la quantità e qualità dell'esperienza accumulata dal personale impiegato avente la qualifica di animatore sociale, eccedente i requisiti minimi di cui all'art. 11, da dimostrare esibendo, a semplice richiesta, i curricula del personale impiegato (max 5 punti)	<ul style="list-style-type: none"> - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0
Criterio B - Subcriterio B₄) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione quantità e qualità dell'esperienza accumulata dal personale amministrativo impiegato, nel settore dei servizi sociali e servizi di supporto alla cittadinanza fragile, eccedente i requisiti minimi di cui all'art. 11, da dimostrare esibendo, a semplice richiesta, i curricula del personale impiegato (max 5 punti)	<ul style="list-style-type: none"> - Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0
Criterio C - Subcriterio C₁) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione proposte tecniche e gestionali innovative atte a ridurre la distanza tra i cittadini istituzione. La commissione valuterà positivamente progettualità in grado di intercettare le esigenze dei cittadini fragili non in grado di accedere spontaneamente ai servizi del Servizio Sociale. (max 15 punti)	<ul style="list-style-type: none"> - Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0

La Commissione, in attuazione delle linee guida di cui alla Determinazione ANAC n. 1005 del 21/09/2016 (Linee Guida n. 2, di attuazione del D. Lgs. 18.4.2016 n. 50, relative all'offerta economicamente più vantaggiosa, aggiornate al D. lgs 19 aprile 2017, n. 56 con Delibera del Consiglio n. 424 del 2 maggio 2018), procederà all'attribuzione dei punteggi in base alla media dei coefficienti variabili tra zero ed uno assegnati, a proprio insindacabile giudizio, dai singoli commissari.

Si precisa che i coefficienti esposti nel prospetto ed equivalenti a giudizi di valore sono indicativi e, pertanto, sarà possibile l'attribuzione di coefficienti intermedi tra quelli proposti.

Per la determinazione del coefficiente provvisorio da assegnare ad ogni concorrente per ogni sub-criterio verrà effettuata la media dei coefficienti assegnati dai singoli commissari.

Successivamente verrà effettuata la riparametrazione dei coefficienti provvisori attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi secondo quanto indicato nella

Determinazione ANAC n. 1005 del 21/09/2016 (Linee Guida n. 2, di attuazione del D. Lgs. 18.4.2016 n. 50, relative all'offerta economicamente più vantaggiosa, aggiornate al D. lgs 19 aprile 2017, n. 56 con Delibera del Consiglio n. 424 del 2 maggio 2018), attribuendo il coefficiente 1 al concorrente che ha ottenuto la media più alta e riproporzionando a tale media le medie provvisorie ottenute.

Terminata la fase di assegnazione dei coefficienti definitivi si provvederà alla assegnazione dei punteggi ad ogni singola offerta per ogni singolo criterio ai fini della determinazione della soglia di ammissione delle offerte alla valutazione quantitativa.

Solo i concorrenti che avranno ottenuto il punteggio minimo di 51 punti nelle valutazioni della Commissione giudicatrice con riferimento agli elementi di valutazione qualitativa (offerta tecnica) saranno ammessi all'apertura dell'offerta quantitativa (offerta economica) per la relativa valutazione.

Sulle offerte che avranno superato tale soglia verrà effettuata la riparametrazione del punteggio complessivo attribuito alle offerte tecniche, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Elementi di valutazione dell'offerta economica: max 15 punti.

L'offerta dovrà essere redatta su carta bollata (€ 16,00), salvo eventuali esenzioni da indicare espressamente, redatta in lingua italiana e contenente l'indicazione, in lettere e in cifre indicata nel suo valore globale, IVA esclusa e disaggregata in tutti gli elementi idonei alla sua comprensione, utilizzando lo schema allegato al presente capitolato.

Dovrà essere indicato il ribasso percentuale.

Per l'offerta economica, alla quale è attribuito un peso di 15 punti, si procederà, in seduta pubblica, alla valutazione dell'elemento prezzo utilizzando la formula della proporzionalità inversa con coefficiente di proporzionalità dato dal prezzo più basso offerto.

FORMULA:

$$PE = PE_{max} * P_{min}/P$$

dove:

PE= punteggio attribuibile all'offerta

PE_{max} = massimo punteggio attribuibile

P_{min}= prezzo più basso offerto

P= prezzo offerto dal concorrente

La formula sopra indicata verrà applicata utilizzando esclusivamente il prezzo complessivo indicato da ogni concorrente in sede di offerta.

Saranno escluse dalla gara le ditte che presenteranno offerte superiori all'importo complessivo a base d'asta dell'appalto o offerte parziali o sottoposte a condizioni o riserve.

In caso di offerta pari all'importo a base d'asta non sarà assegnato alcun punteggio.

PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

Per la procedura di gara si fa riferimento a quanto previsto nello specifico disciplinare.

La graduatoria di merito verrà formata sommando i punteggi ottenuti moltiplicando per ogni criterio di valutazione, il peso o punteggio del criterio per il relativo coefficiente attribuito al concorrente in applicazione del metodo aggregativo compensatore con la formula di seguito

riportata:

$$P(i) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

P(i) = punteggio dell'offerta (i)

n = numero totale dei requisiti;

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)_i = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabili tra zero e uno;

\sum_n = sommatoria.

Risulterà primo in graduatoria il concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio.

Al termine la Commissione provvederà alla stesura della graduatoria di merito come sopra menzionato.

La stazione appaltante si riserva di valutare la congruità dell'offerta ispirandosi ai principi previsti dal D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016.

In caso di parità di punteggio sia dell'offerta economica che dell'offerta tecnica, si procederà all'applicazione dell'art. 77 del R.D. 827/1924.

L'aggiudicatario sarà chiamato a stipulare formale contratto con il Comune di Trieste.

L'ente appaltante potrà procedere all'aggiudicazione della gara anche nel caso sia pervenuta una sola offerta valida, sempre che la stessa sia valutata congrua e conveniente.

L'Amministrazione potrà far propria la proposta della commissione giudicatrice di non procedere all'aggiudicazione per motivi di interesse pubblico, ovvero qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: DE CANDIDO AMBRA

CODICE FISCALE: DCNMBR60M67L424P

DATA FIRMA: 07/10/2021 17:03:49

IMPRONTA: 8A98F11828647FDE28572A096D22B6C090D8CCADED01B824E3872F14AFB5F9E8
90D8CCADED01B824E3872F14AFB5F9E8FA6CA552232806BD71E154CA713A1891
FA6CA552232806BD71E154CA713A1891F1B479F62C5FCCB174573EC64328E61E
F1B479F62C5FCCB174573EC64328E61E423D873EC5DD3454B57E86464687732F