



**comune di trieste**  
piazza Unità d'Italia 4  
34121 Trieste

Tel. 040 6751

[www.comune.trieste.it](http://www.comune.trieste.it)

partita IVA 00210240321

**BANDO DI GARA PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLO SPORTELLO  
FAMIGLIA PRESSO IL DIPARTIMENTO SERVIZI E POLITICHE SOCIALI PER IL  
PERIODO DAL 01/05/2025 AL 30/04/2028**

**CHIARIMENTI**

**Quesito n. 1**

Si chiede di confermare che l'aggiudicatario dovrà collaborare con il gestore del Servizio NUSS, Numero Unico del Servizio Sociale, funzione alla quale sono attribuite tutte le informazioni di primo livello, rimanendo di competenza dello Sportello Famiglia le sole informazioni di secondo livello (qualora il Numero Unico non soddisfi pienamente il livello informativo richiesto).

**Risposta n. 1**

Al Servizio NUSS sono attribuite tutte le informazioni di primo livello, si conferma che rimangono di competenza dello Sportello Famiglia le informazioni di secondo livello (qualora il Numero Unico non soddisfi pienamente il livello informativo richiesto).

**Quesito n. 2**

In riferimento all'Art.6 del CSA rubricato Descrizione delle attività, voce a. Front office, punto I., si chiede se l'assistenza telefonica al cittadino fornita da un servizio definito "NUSS", che risponde dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00 al numero 0409714545 (con funzione di prima informazione e orientamento), sia di fatto l'attività di sportello di accesso garantita dal servizio di Pronto Accesso Sociale Sinergico (P.A.S.S.) lotto I - CIG n. 8925787073 - CUP F9IB20001080001, in quanto il numero telefonico e gli orari di operatività riportati per il "NUSS" coincidono con quelli del P.A.S.S..

**Risposta n. 2**

Si conferma che, in relazione all'art. 6 del CSA, l'attività di assistenza telefonica di prima informazione e orientamento è attualmente già garantita dal servizio di NUSS con un'articolazione di 8 ore giornaliere dalle ore 9 alle ore 17.

**Quesito n. 3**

Sempre in riferimento all'Art. 6 del CSA e rubricato Descrizione delle attività, voce a. Front office, punto I., si chiede conferma del fatto che, agendo in costante connessione con il "NUSS", qualora esso non soddisfi il livello informativo richiesto, sia l'attuale servizio telefonico ovvero il numero verde (800884800), attivo e dedicato allo Sportello Famiglia, a dover garantire un'attività telefonica informativa di secondo livello, per un massimo di 12h settimanali articolate in 4 giornate con orari da concordare, il quale ad oggi eroga il servizio in una fascia oraria distribuita su 6 giornate, per un totale di 24h settimanali, in ottemperanza al contratto di appalto vigente: CIG n. 8925787073.

Risposta n. 3

Si conferma che, in relazione all'art. 6 del CSA, lo Sportello Famiglia dovrà garantire un'attività informativa di secondo livello qualora il primo filtro del NUSS non soddisfi pienamente il livello informativo richiesto, con un'articolazione oraria di massimo 12 ore settimanali articolate in fasce orarie da concordare, in una modalità da definire nell'Offerta Tecnica.

Quesito n. 4

La presente per segnalare che sul sito dell'ANAC il contributo da pagare risulta pari a €77,00 per cui non è possibile effettuare il versamento di €165,00 ovvero l'importo indicato dal Disciplinare.

Risposta n. 4

Non è possibile effettuare una rettifica dell'importo; si proceda pertanto ad effettuare il pagamento per l'importo consentito.

Il Direttore del Servizio Appalti e Contratti  
Riccardo Vatta