

AMBITO TERRITORIALE SOCIALE DI VENAFRO

Viale San Nicandro,47 – 86079 Venafro (IS)

E-mail: udp@ambitoterritorialesocialevenafro.it - PEC: udp@pec.ambitoterritorialesocialevenafro.it

Tel. 0865-906801 - Sito web: www.ambitoterritorialesocialevenafro.it

(Acquaviva d’Isernia, Castel S. Vincenzo, Cerro al Volturno, Colli al Volturno, Conca Casale, Filignano, Fornelli, Montaquila, Montenero Val Cocchiara, Pizzone, Pozzilli, Rionero Sannitico, Rocchetta al Volturno, Scapoli, Sesto Campano, Venafro)

Comune Capofila di Venafro

Determinazione n. _____ /2021

CAPITOLATO TECNICO

Procedura negoziata ex art. 1, comma 2, lett. b) del D.L. n. 76/2020 convertito nella legge n. 120/2020, mediante richiesta di offerta (R.d.O.) sul Mercato Elettronico della P.A. (MEPA) per l’affidamento dei servizi di “SEGRETARIATO SOCIALE E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE” dal 01.08.2021 al 31.12.2022 (17 mesi – CIG 8790505A33

ART.1 – OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

L’appalto ha per oggetto l’affidamento in gestione dei servizi di:

- **SEGRETARIATO SOCIALE**
- **SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

da erogare nel territorio dell’Ambito Territoriale Sociale di Venafro per consolidare e potenziare il sistema di accesso ai servizi e alle prestazioni a tutela dei diritti di assistenza e di informazione; implementare o consolidare e qualificare l’attività di presa in carico degli utenti; secondo la programmazione del Piano Sociale Regionale 2020-2022 approvato con Deliberazione di Consiglio n° 238 del 06.10.2020 e del Piano Sociale di Zona approvato con Delibera di Giunta Regionale n° 144 del 27.05.2021;

SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

Il servizio di SEGRETARIATO SOCIALE, è definito dall’art. 61 del Regolamento 1/2015 (codice regionale A1 codice CISIS A1) e opera come sportello unico per l’accesso ai servizi socio- assistenziali e sociosanitari o sportello di cittadinanza, svolge attività d’informazione, di accoglienza, di accompagnamento, di ascolto e di orientamento sui diritti di cittadinanza con caratteristiche di gratuità per l’utenza. Tale servizio deve caratterizzarsi per l’elevato grado di prossimità al cittadino diversificandosi dalle attività di presa in carico.

Il SEGRETARIATO SOCIALE fornisce notizie e informazioni sui servizi sociali e sociosanitari presenti nell’Ambito Territoriale Sociale di Venafro e nel Distretto Sociosanitario e si occupa di:

- Accogliere la domanda del cittadino/utente;
- Svolgere attività di consulenza, orientamento e indirizzo;
- Fornire indicazioni sulle modalità d’accesso ai servizi e opera in stretta sinergia con il Servizio Sociale Professionale.

Il SEGRETARIATO SOCIALE deve aiutare il cittadino a rintracciare la soluzione al suo problema, quando questo non presenta la necessità di essere preso in carico dal SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE. Collabora con le Associazioni e con gli Enti di Patronato, coordinandone gli interventi. Il servizio di SEGRETARIATO SOCIALE deve articolarsi territorialmente in maniera da garantire la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini,

garantendo, nei limiti delle risorse disponibili, il raggiungimento di una articolazione con almeno uno sportello per ogni Comune dell'Ambito Sociale.

Il servizio di SEGRETARIATO SOCIALE deve coordinarsi con il SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE, e deve essere garantito da personale in possesso di adeguata e documentata esperienza. L'accesso al servizio è libero da parte di cittadini e famiglie. Il servizio/intervento ha rilevanza sociosanitaria in quanto si configura come la naturale estensione della Porta Unica d'Accesso (PUA).

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Il SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE, è definito dall'art. 62 del Regolamento 1/2015 (codice regionale A2 codice CISIS D1), è un servizio aperto ai bisogni di tutta la comunità, finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a prevenire, ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini. L'attenzione prioritaria è indirizzata ai soggetti più deboli ed emarginati, con interventi di prevenzione del disagio, potenziamento e attivazione delle risorse individuali familiari e comunitarie, di valorizzazione dell'individuo.

Sono prestazioni del SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE:

- La lettura e la decodificazione della domanda sociale;
- La presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale;
- La predisposizione di progetti personalizzati;
- L'attivazione e integrazione dei servizi e delle risorse in rete;
- l'accompagnamento e l'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione.

Il SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE è trasversale ai vari servizi specialistici, svolge uno specifico ruolo nei processi di pianificazione e coordinamento della rete dei servizi sociali e sociosanitari; assume un ruolo di interventi professionali proprio e di livello essenziale per osservare e gestire i fenomeni sociali, erogare prestazioni di informazione, consulenza e aiuto professionale. Rispetto alla tipologia di intervento si distingue in:

- a) Gestione sociale del caso (case management/presa in carico);
- b) Osservazione, pianificazione delle politiche socio- assistenziali e sociosanitarie;

Il Servizio Sociale professionale deve articolarsi territorialmente in maniera da assicurare la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini, garantendone l'accesso in ogni Comune.

Il personale del SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE è composto da professionisti Assistenti Sociali iscritti nel rispettivo Albo.

L'accesso al servizio è libero da parte di cittadini e famiglie. Il servizio ha rilevanza sociosanitaria in quanto si configura come l'integrazione sociale dell'Unità di Valutazione Multidimensionale Integrata (UVM).

Il SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE, assicura una adeguata presenza dell'Assistente Sociale in rapporto alla dimensione demografica dell'Ambito Sociale e garantisce la funzione primaria della presa in carico anche integrata (multidisciplinare o multidimensionale) del soggetto singolo o gruppo sociale o nucleo familiare che rappresenta l'avvio del percorso personalizzato di cura e assistenza e che si articola nelle seguenti fasi operative:

1. Valutazione del bisogno;
2. Predisposizione del piano di intervento personalizzato;
3. Richiesta di erogazione di prestazioni esterne al servizio;
4. Erogazione prestazioni professionali di competenza (sostegno ed accompagnamento nella rimozione/riduzione del disagio, mediante incontri e visite programmate);
5. Controllo dell'appropriatezza degli interventi esterni rispetto agli obiettivi assistenziali;
6. Verifica e valutazione dell'andamento del piano di intervento personalizzato;
7. Gestione della cartella sociale dell'utente e chiusura del caso. L'assistente sociale garantisce le prestazioni professionali di competenza sopraelencate ed è individuato quale responsabile unico del

- caso, assolvendo alla funzione di case manager, fermo restando l'approccio interdisciplinare di équipe nella gestione del caso, nell'ottica del lavoro di rete, con tutti gli operatori e i servizi territoriali a vario titolo coinvolti;
8. Garantire nell'ambito della funzione di presa in carico anche i protocolli operativi da adottare per i casi di emergenza riconducibili ai casi di pronto intervento sociale e per i quali si rendono necessari interventi urgenti e indifferibili;
 9. Assicurare la direzione e l'organizzazione dei suddetti servizi da parte del Coordinatore d'Ambito;
 10. Prevedere percorsi di formazione ed aggiornamento per gli operatori impiegati;
 11. Creare una rete stabile con i servizi pubblici e privati presenti sul territorio;
 12. Adottare un programma unico di lavoro funzionale alla gestione della cartella sociale dell'utente e mediante l'uso di strumenti unici di valutazione del bisogno, di progettazione personalizzata, e di verifica e valutazione degli interventi posti in essere.

Il SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE e di SEGRETARIATO SOCIALE lavorano in stretta sinergia con, l'Ufficio di Piano e vengono coordinati dal Coordinatore del Piano Sociale di Zona. La gestione dei servizi dovrà avvenire nel pieno rispetto di tutte le norme previste dai Regolamenti Comunali e d'Ambito vigenti, nonché di tutte le norme statali e regionali applicabili. Le funzioni di vigilanza e controllo, sono demandate al Responsabile dell'Ufficio di Piano.

ART. 2 – DURATA DELL’AFFIDAMENTO

La durata del servizio di **SEGRETARIATO SOCIALE e SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE** è pari a 17 mesi a decorrere dal 01-08-2021 al 31-12-2022.

Tale durata si intende fissata tenendo conto della situazione e delle esigenze definite secondo la normativa in vigore al momento dell'indizione della procedura ad evidenza pubblica.

L'Ente si riserva, pertanto, la facoltà di variare la durata dell'appalto qualora, nelle more dell'espletamento della gara o durante la gestione del servizio, la normativa inerente all'oggetto dell'appalto e, in particolare, le norme che regolano, a qualunque livello, il funzionamento e l'organizzazione dell'Ambito Territoriale Sociale soprattutto per quanto attiene alla gestione del personale, subiscano cambiamenti tali da modificare le modalità di organizzazione e gestione dell'Ufficio di Piano.

L'Ente si riserva, inoltre, la possibilità di apportare modifiche in merito alla ripartizione del monte ore previsto tra le diverse figure professionali richieste, qualora si renda necessario per sopraggiunte esigenze organizzativo/gestionali del Servizio. L'affidamento è rinnovabile in funzione di eventuali proroghe previste dalla programmazione regionale.

ART.3 – ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI

Il Segretariato Sociale è organicamente e funzionalmente collegato con il Servizio Sociale Professionale entrambi deputati alla gestione della Porta Unica di Accesso.

L'organizzazione e la gestione dei servizi oggetto del presente appalto comporta un'organizzazione flessibile e complessa, prevedendo:

- particolare attenzione alla gestione dell'orario lavorativo da definire sulla base di specifici ambiti di intervento. Il Servizio Sociale Professionale in particolare deve garantire la propria disponibilità in casi di **straordinaria emergenza** sociale anche al di fuori dell'orario di lavoro;
- la garanzia della copertura del servizio presso tutti i comuni afferenti l'ATS nei giorni e orari concordati tra l'Ufficio di Piano ed i Sindaci.

Presso il Comune di residenza di ciascun utente è presente uno sportello di SSP dedicato all'ascolto della domanda e all'eventuale invio ai servizi del territorio. Gli operatori professionali presenti, oltre all'accoglienza, decodificano la domanda ed orientano gli utenti nell'uso corretto, consapevole e responsabili

dei servizi. L'operatore sociale accompagna l'utente nella comprensione (decodifica) delle proprie esigenze e nella eventuale consapevole riformulazione.

Ferma restando l'organizzazione dei servizi sul territorio, l'attività degli operatori viene definita sulla base degli obiettivi e adempimenti di competenza dell'Ufficio di Piano che ha sede presso il Comune di Venafro in qualità di Comune Capofila.

Il soggetto affidatario dovrà garantire l'attivazione dei servizi con personale qualificato ed esperto, in grado di supportare con efficacia le attività e gli orari di apertura degli uffici dell'ATS. Il soggetto affidatario dovrà inoltre salvaguardare i livelli occupazionali attualmente esistenti nell'Ambito Territoriale Sociale nel rispetto dell'art. 18 del regolamento regionale n° 1/2015.

ART. 4 – DESTINATARI DEI SERVIZI

Gli interventi del personale impiegato nel "SEGRETARIATO SOCIALE e SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE" sono destinati, come utenti finali, ai cittadini residenti nel territorio dell'Ambito Sociale Territoriale di Venafro (ATS), anche se destinatari diretti dei servizi sono i Comuni facenti parte dell'ATS.

In generale, la progettazione ed attivazione di servizi si rivolge a categorie di utenti individuati secondo:

- ✓ Obiettivi di tutela e prevenzione del disagio;
- ✓ Assistenza per particolari condizioni di fragilità o esclusione sociale;
- ✓ Sensibilizzazione su particolari problematiche;
- ✓ Risposta a specifici bisogni.

ART. 5 – PERSONALE IMPIEGATO - OBBLIGHI E TUTELE

Le unità di personale richieste

Per lo svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato si richiede l'impiego delle seguenti unità:

N.	Figure professionali richieste
4	Assistenti sociali iscritti/e nel rispettivo Albo
1	Esperto/a in segretariato sociale con funzioni di coordinamento

Obblighi

L'aggiudicatario dovrà impegnarsi ad eseguire le attività e le prestazioni indicate dal Capitolato mediante idonea organizzazione e con proprio personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa vigente e di competenze tecniche adeguate alla tipologia di attività ed ai compiti richiesti.

Il personale è tenuto inoltre a rispettare il segreto professionale e le norme vigenti sui dati sensibili.

Per effetto dell'appalto nessun rapporto di lavoro autonomo o subordinato né a tempo determinato né a tempo indeterminato viene instaurato con il Comune di Venafro e il personale dell'aggiudicatario il quale, con la stipula del contratto di affidamento del servizio, solleva la stazione appaltante da ogni e qualsiasi pretesa che possa essere in tal senso avanzata.

Prima dell'avvio del servizio, l'aggiudicatario dovrà trasmettere alla stazione appaltante l'elenco del personale titolare, che andrà tempestivamente aggiornato ad ogni variazione, con l'indicazione della qualifica, del livello contrattuale, dei requisiti professionali posseduti e del curriculum vitae, nonché dell'elenco del personale di riserva incaricato delle eventuali sostituzioni con l'indicazione dei requisiti professionali posseduti e del curriculum vitae. L'Amministrazione si riserva la facoltà di valutare la rispondenza del personale indicato alle esigenze del servizio ed ai requisiti richiesti dal presente Capitolato.

Ogni sostituzione potrà avvenire solo con operatori di pari qualifica e competenza e sarà, in ogni caso preventivamente comunicata per iscritto e /o per via telematica alla stazione appaltante. In ogni caso, dovrà

essere garantita la sostituzione di personale che abbia dato luogo ripetutamente alla non osservanza di quanto stabilito dal presente Capitolato, dandone comunicazione alla stazione appaltante.

Tutele del personale

L'aggiudicatario s'impegna a:

- a. Rispettare gli adempimenti contributivi ed assicurativi nei confronti dei dipendenti;
- b. Applicare il C.C.N.L. previsto, assicurando ai lavoratori il relativo trattamento economico;
- c. Corrispondere puntualmente le spettanze economiche dovute agli operatori per le prestazioni da loro assicurate;
- d. Fornire, su richiesta dell'Ufficio di Piano, la documentazione relativa al rapporto di lavoro del personale impiegato;
- e. Adempiere a tutti gli obblighi imposti dalla normativa vigente in materia di sicurezza del lavoro;
- f. Verificare l'assenza tra gli addetti al servizio di vincoli di dipendenza e/o subordinazione nei confronti dell'Amministrazione;
- g. Garantire i livelli occupazionali del personale già impiegato nel servizio che dovrà essere assorbito dall'aggiudicatario.

L'Ufficio di Piano, nell'interesse esclusivo dei lavoratori, eseguirà controlli costanti sull'osservanza degli impegni assunti dall'appaltatore nei loro confronti. Qualora si riscontri un comportamento difforme da quello pattuito, l'Ufficio di Piano procederà all'immediata sospensione del pagamento delle fatture, accantonando le somme spettanti all'appaltatore a garanzia degli obblighi di cui sopra ed assegnando al medesimo un termine entro il quale regolarizzare la propria posizione. L'inadempienza è motivo di risoluzione del contratto.

ART. 6 – ULTERIORI OBBLIGHI

L'appaltatore, oltre al rispetto degli obblighi di cui ai precedenti articoli, è tenuto:

1. Ad individuare al proprio interno una figura di riferimento (referente) per il raccordo con il coordinatore dell'Ufficio di Piano al quale dovrà periodicamente rapportarsi per l'ottimizzazione del servizio;
2. Ad eseguire le prestazioni con piena autonomia operativo - gestionale ed idonea organizzazione;
3. A conformare le proprie attività a tutte le normative e disposizioni nazionali e regionali per il settore, con particolare riguardo al Piano Sociale di Zona e alle prospettive di integrazione socio sanitaria;
4. A rispondere direttamente dell'operato dei lavoratori adibiti alle attività convenzionate;
5. Ad effettuare le sostituzioni degli operatori impiegando sempre personale qualificato, comunicando all'Ufficio di Piano quelle superiori a 5 giorni consecutivi e fornendo la documentazione atta a dimostrare l'idoneità e la professionalità degli addetti che dovessero subentrare in modo continuativo;
6. A sostituire gli operatori ritenuti non idonei dall'Ufficio di Piano rispettivamente entro 10 giorni dalla data della relativa richiesta scritta, che dovrà essere motivata in modo adeguato;
7. A garantire la continuità e la stabilità del personale, per favorire l'ottimale funzionamento del servizio;
8. Ad assicurare la costante reperibilità del referente;
9. A rispettare scrupolosamente le disposizioni contenute nel presente Capitolato d'appalto e nel contratto, nonché le modalità organizzative concordate con il Comune Capofila attuando le modifiche a queste ultime ritenute necessarie dallo stesso;
10. A consentire al Comune capofila qualsiasi controllo sul funzionamento del servizio.

Resta inteso, in ogni modo, che l'Amministrazione appaltante rimane del tutto estranea ai rapporti, ivi compresa qualsiasi vertenza economica e/o giuridica, che andrà ad instaurarsi fra l'aggiudicatario ed il personale dipendente.

L'aggiudicatario dei servizi è responsabile della piena e incondizionata idoneità professionale e morale del personale impiegato.

ART. 7 – CONTROLLO DEL SERVIZIO

Sono riconosciute all'Ufficio di Piano, ampie facoltà di controllo e di indirizzo in merito all'andamento complessivo dei servizi di cui al presente Capitolato.

A tal fine, l'Ufficio di Piano procederà ad effettuare, mediante gli strumenti che riterrà più opportuni, controlli, ispezioni ed indagini conoscitive volte a verificare:

- La rispondenza dello svolgimento del servizio alle prescrizioni contenute nel presente Capitolato e all'offerta tecnica proposto dall'aggiudicatario in sede di gara;
- La regolarità dell'assunzione del personale e del rapporto con gli istituti previdenziali ed assicurativi;
- Il gradimento del servizio da parte degli utenti.

L'Ufficio di Piano svolgerà funzioni di indirizzo tecnico ed amministrativo nelle varie fasi di attuazione del servizio, impegnandosi, altresì, a fornire all'aggiudicatario i dati e le informazioni necessarie al corretto espletamento del servizio.

ART. 8 – TRATTAMENTO DATI

L'aggiudicatario è tenuto al rispetto della normativa vigente in materia sulla riservatezza e trattamento dei dati di terzi ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, nonché del Regolamento (UE) 2016/679.

In particolare, l'aggiudicatario, con la sottoscrizione del contratto di appalto, si impegna a non utilizzare a fini propri o comunque non connessi con l'espletamento del servizio, i dati personali di cui è venuto in possesso nel corso dell'esecuzione del contratto.

ART. 9 – NORME FINALI

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato, si fa riferimento e rinvio a tutte le disposizioni normative vigenti che regolano la materia, in quanto applicabili.

Il Responsabile del Procedimento
Dott. Antonio Melone