SARA
BERTOLDO
Comune di
Padova
11.09.2025
15:59:19
GMT+01:00

Comune di Padova

Setto Servizi Sociali

Via del Carmine, n. 13 – 35137 Padova
Codice Fiscale 00644060287

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI RAFFORZAMENTO DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE PER LA PRESA IN CARICO, SEGRETARIATO SOCIALE E ATTIVITÀ A SUPPORTO. CIG _____

PREMESSE

Ai sensi dell'art. 128 del D. Lgs. n. 112/1998 per "Servizi Sociali si intendono tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti e a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita, escluse soltanto quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario, nonché quelle assicurate in sede di amministrazione della giustizia".

La successiva L. n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" assegna ai Comuni un ruolo di regia in materia di servizi sociali, con compiti, in particolare, di programmazione, progettazione, realizzazione del sistema locale degli interventi sociali a rete e l'erogazione dei servizi e delle prestazioni economiche.

La medesima L. n. 328/2000, inoltre, attribuisce al Terzo Settore un ruolo fondamentale nella progettazione ed erogazione degli interventi e dei servizi sociali per la costruzione di un sistema attivo di protezione sociale generale, in un contesto sempre più di "welfare mix" in cui cittadini, singoli e associati, istituzioni pubbliche e soggetti privati sono parte di una rete di solidarietà e supporto per le persone fragili e in situazioni di bisogno.

In particolare, l'art. 22 della L. n. 328/2000 inserisce tra i livelli essenziali delle prestazioni sociali – erogabili sotto forma di beni e servizi secondo le caratteristiche ed i requisiti fissati dalla pianificazione nazionale, regionale e zonale – l'informazione e la consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi e per promuovere iniziative di auto-aiuto.

Questo obiettivo, ai sensi del comma 4 del medesimo articolo, viene perseguito attraverso il "Servizio Sociale professionale e Segretariato sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari" con l'attivazione, per il Comune di Padova, anche di uno Sportello di accesso al Servizio Sociale comunale come risposta istituzionale al diritto dei cittadini a ricevere informazioni esatte, complete ed esaustive sull'insieme dei servizi, delle procedure per accedervi, delle prestazioni e delle normative e sulle opportunità inclusive e di partecipazione

che la comunità locale esprime, svolgendo allo stesso tempo funzioni di monitoraggio dei bisogni e delle risorse del territorio.

I servizi essenziali da garantire su tutto il territorio nazionale, richiamato quanto sopra indicato, vengono declinati nel Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2021 - 2023 e definiscono i Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS) come rafforzamento del servizio sociale, valutazione multidimensionale e progetto individualizzato, presa in carico sociale e lavorativa, azione di segretariato sociale con la definizione dei punti unici di accesso.

Il Fondo Nazionale per la Lotta alla povertà e all'esclusione sociale è stato istituito dalla Legge di Stabilità 2016 originariamente con una dotazione strutturale finalizzata all'attuazione del Piano Nazionale di Lotta alla povertà e al finanziamento delle misure di contrasto alla povertà (SIA - Sostegno per l'inclusione attiva, poi sostituita dal REI - Reddito di inclusione).

Successivamente, con D.L. 4/2019, convertito dalla L. n. 26/2019, è stato istituito il Reddito di cittadinanza, strumento di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà che costituiva livello essenziale delle prestazioni. Si trattava di un sostegno economico, ad integrazione dei redditi familiari, associato ad un percorso di reinserimento lavorativo e di inclusione sociale, di cui i beneficiari erano protagonisti sottoscrivendo un Patto per il lavoro o un Patto per l'inclusione sociale.

A seguito dell'introduzione del Reddito di cittadinanza, con la legge di bilancio 2019 è stato istituito il Fondo per il Reddito di cittadinanza destinato al finanziamento del sostegno economico in favore dei beneficiari della misura. In questo fondo confluiva una parte delle risorse del Fondo Povertà, che era destinata al finanziamento degli interventi previsti dal Piano nazionale per il contrasto alla povertà. Il Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà (2021-2023) è stato approvato il 28 luglio 2021 dalla Rete della protezione e dell'inclusione sociale, nell'ambito del nuovo Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali.

Il c.d. "Decreto Lavoro 2023" (D.L. 4 maggio 2023, n. 48, convertito con modificazioni dalla legge 3 luglio 2023, n. 85) ha introdotto nuove misure di inclusione sociale e lavorativa, istituendo, tra gli altri, il Supporto per la formazione e il lavoro (SFL) dal 1° settembre 2023 e l'Assegno di inclusione (ADI) dal 1° gennaio 2024. L'articolo 6, comma 9, del suddetto decreto prevede che "Nei limiti della quota del Fondo per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale di cui all'articolo 7, comma 3, del decreto legislativo 15 settembre 2017, n. 147, attribuita agli ambiti territoriali sociali delle regioni, sono potenziati gli interventi e i servizi di cui al comma 2 del medesimo articolo 7, riferibili, a decorrere dalla data di istituzione dell'Assegno di inclusione, ai beneficiari di tale misura, nonché ai nuclei familiari e agli individui in simili condizioni di disagio economico".

La presa in carico da parte del servizio sociale professionale, la valutazione multidimensionale, il Patto per l'inclusione sociale e i sostegni in esso previsti costituiscono livelli essenziali delle prestazioni, nei limiti delle risorse disponibili a legislazione vigente.

Il Patto per l'inclusione (che con riferimento ai beneficiari ADI è definito all'interno del Percorso personalizzato di inclusione sociale e lavorativa, di cui all'art. 6 D.L. 48/2023) assume le caratteristiche del progetto personalizzato di cui all'articolo 6 del D. Lgs. n. 147/2017 e definisce i sostegni da attivare a favore dei nuclei beneficiari dell'Assegno di Inclusione, previsti dall'art. 7 del d.lgs. n. 147/2017. Tra gli interventi previsti all'articolo 7, che costituiscono livelli

essenziali delle prestazioni, è incluso il servizio sociale professionale per la presa in carico dei beneficiari. I beneficiari dell'assegno di Inclusione accedono al Patto per l'inclusione previa valutazione multidimensionale dei bisogni del nucleo familiare: la definizione del Patto e la valutazione multidimensionale sono azioni ritenute prioritarie nel Piano nazionale di lotta alla povertà e vengono sostenute dal finanziamento della Quota Servizi del Fondo Povertà (QSFP).

Le risorse della Quota Servizi del Fondo Povertà (QSFP), infatti, sono destinate nello specifico a:

- rafforzamento del Servizio Sociale Professionale;
- rafforzamento degli interventi di inclusione (valutazione multidimensionale e attivazione dei servizi e sostegni nel Patto per l'Inclusione Sociale);
- segretariato sociale/servizi per l'accesso;
- sistemi informativi.

In tale contesto si è inserito il nuovo "Assetto organizzativo e pianificatorio degli interventi e dei Servizi Sociali" delineato dalla L.R. n. 9/2024 con cui la Regione del Veneto ha istituito gli Ambiti Territoriali Sociali (ATS), quali strutture intercomunali deputate alla gestione associata della funzione socio-assistenziale. Gli ATS sono gli strumenti chiave per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza, equità e coesione sociale delineati nell'agenda di riforma regionale, al fine di garantire i Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali, nella prospettiva di un riassetto complessivo del sistema integrato degli interventi e servizi sociali e socio-sanitari regionali.

Gli ATS e i Comuni che li costituiscono sono investiti di un ruolo fondamentale nel sistema di Welfare regionale, diventando sede primaria della gestione delle risorse (finanziarie, umane, organizzative e di know-how), in sinergia con tutti gli attori del sistema socio-assistenziale, per una presa in carico della persona quanto più possibile completa, multidisciplinare e allineata alle esigenze del territorio.

Attualmente si è ancora nella fase transitoria dagli Ambiti "allargati", costituiti dai Comuni appartenenti ai territori delle Aziende ULSS ante riforma di cui alla L.R. n. 19/2016; entro i prossimi anni verranno delineati i nuovi Ambiti Territoriali Sociali costituiti con L.R. n. 9/2024 che prevederanno per l'Ambito di Padova una ripartizione dell'attuale Ambito in 3 Ambiti, con una diversa composizione e un differente numero di comuni appartenenti.

RICHIAMATI:

- l'art. 117, comma 2 della Costituzione: "Lo Stato ha legislazione esclusiva nelle seguenti materie: (...) m) determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale";
- la L. n. 42/2009, "Delega al Governo in materia di federalismo fiscale, in attuazione dell'articolo 119 della Costituzione". Tale legge e i decreti applicativi non definiscono specifici livelli essenziali ma definiscono piuttosto un percorso nell'ambito dell'attuazione del federalismo fiscale. Fra i molti riferimenti si segnala in questa sede il seguente: artt. 20 "Principi e criteri direttivi concernenti norme transitorie per le regioni" il cui comma 2 recita "la legge statale disciplina la determinazione dei livelli essenziali di assistenza e dei livelli essenziali delle prestazioni. Fino a loro nuova determinazione in virtù della legge statale si considerano i livelli essenziali di assistenza e i livelli essenziali delle prestazioni già fissati in base alla legislazione statale";
- la L. n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" con l'art 22 che definisce il sistema integrato di interventi e servizi sociali e

l'art. 23 relativo al coordinamento dei servizi territoriali e alla gestione associata dei servizi sociali, il cui comma 4 esplicita che "l'offerta integrata di interventi e servizi secondo le modalità coordinate definite dalle regioni e PA ai sensi del presente articolo, costituisce livello essenziale delle prestazioni nei limiti delle risorse disponibili";

- il Fondo Nazionale per la Lotta alla povertà e all'esclusione sociale istituito dalla Legge di Stabilità 2016;
- il D. Lgs. n. 147/2017 istitutivo del Reddito di Inclusione con l'istituzione della Rete protezione inclusione sociale;
- il Piano Nazionale Sociale 2018-2020 che costituisce il primo Piano Povertà che ha fissato degli obiettivi in connessione al raggiungimento dei livelli essenziali;
- il Piano regionale di contrasto alla povertà 2018-2020 di cui alla DGR n. 1504/2018;
- il D.L. 28/1/2019, n. 4 Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni, convertito con L. n. 26/2019 il cui art. 1 "Reddito di cittadinanza" recita così al comma 1: "il Reddito di Inclusione costituisce livello essenziale delle prestazioni nei limiti delle risorse disponibili"; l'art. 4 "Patto per il lavoro e Patto per l'inclusione sociale" al comma 14 definisce che "il Patto per il lavoro e il Patto per l'inclusione sociale e i sostegni in essi previsti, nonché la valutazione multidimensionale che eventualmente li precede, costituiscono livelli essenziali delle prestazioni, nei limiti delle risorse disponibili a legislazione vigente;
- la L. n. 234/21 Legge di Bilancio 2022, all'art. 1, commi 159/171, si specifica che i Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS) sono realizzati dagli Ambiti Territoriali Sociali (ATS) di cui all'articolo 8, comma 3, lettera a), della legge 8 novembre 2000, n. 328, che costituiscono la sede necessaria nella quale programmare, coordinare, realizzare e gestire gli interventi, i servizi e le attività utili al raggiungimento dei LEPS medesimi;
- il Piano Nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2021 – 2023;
- l'Atto di programmazione regionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2021-2023;
- Il Decreto del Ministero del Lavoro e Politiche Sociali del 30/12/2021 "Approvazione del Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà" e di riparto del Fondo per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale relativo al triennio 2021-2023";
- la L.R. n. 9/2024 con cui la Regione del Veneto ha istituito gli Ambiti Territoriali Sociali (ATS), quali strutture intercomunali deputate alla gestione associata della funzione socio-assistenziale.

Art. 1. OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio è costituito dalle seguenti tipologie di attività:

- servizio per il rafforzamento del Servizio Sociale professionale per la presa in carico;
- servizio di Segretariato sociale per l'accesso al Servizio Sociale;
- attività di sportello con l'utenza e supporto amministrativo al Segretariato sociale;
- attività amministrativa a supporto dell'attuazione degli interventi e delle progettualità;
- attività di Call center.

Il contratto che verrà sottoscritto per il servizio in parola è un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. n. 36/2023.
L'Accordo Quadro consiste in un contratto "normativo" dal quale non scaturiscono effetti reali o obbligatori, ma costituisce titolo per i successivi contratti attuativi alle condizioni contrattuali predefinite nell'Accordo Quadro medesimo;
I singoli contratti applicativi derivanti dall'Accordo Quadro saranno stipulati solo a seguito dell'effettiva disponibilità delle risorse nei capitoli pertinenti del Bilancio di Previsione.
Si precisa che l'importo indicato nei documenti di gara rappresenta un tetto massimo di spesa e l'Amministrazione non è obbligata a ordinare prestazioni fino alla concorrenza di detto importo. La puntuale definizione delle quantità delle singole prestazioni avverrà attraverso i contratti applicativi dello stesso Accordo Quadro.

Art. 2. DESTINATARI DEL SERVIZIO

I servizi di Segretariato sociale per l'accesso al Servizio Sociale, le attività di sportello con l'utenza e supporto amministrativo al Segretariato sociale e il call center, sono indirizzati alle persone che si rivolgono al Servizio Sociale, e nello specifico alle persone e famiglie che si trovano in condizione di povertà ed esclusione sociale del Comune di Padova, salvo diverse ed ulteriori esigenze che si potranno manifestare nel corso della vigenza dell'Accordo Quadro.

Per quanto riguarda il Servizio sociale professionale e l'attività amministrativa a supporto dell'attuazione degli interventi e delle progettualità, i destinatari sono, in via prioritaria, i beneficiari dell'Assegno di Inclusione e le persone in analoghe condizioni di disagio socio-economico, residenti nei territori dell'Ambito VEN 16 (29 comuni dell'ex ULSS 16) di cui il Comune di Padova è il Comune capofila. Si precisa che le attività potranno essere rivolte anche ai beneficiari di altre misure di contrasto alla povertà che dovessero in futuro affiancare o sostituire la misura ADI, o altre platee di destinatari così come previste dalle linee guida ministeriali sull'utilizzo della QSFP.

Art. 3. LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere svolto presso:

- le sedi del Settore Servizi Sociali del Comune di Padova (Via del Carmine 13, Passaggio Gaudenzio, 3/d e Palazzo Gozzi presso Via Tommaseo 60 – Padova),
- i Centri Servizi Territoriali (CST) ad esso afferenti e dislocati come segue:

  CST 1 e 5 - Passaggio Gaudenzio, 3/d – Padova

  CST 2 – Viale dell'Arcella 23 – Padova

  CST 3 – Via Boccaccio 80 – Padova

  CST 4 – Via Piovese 74 – Padova

  CST 6 – Via dal Piaz 3 – Padova

- le sedi dei Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito VEN 16, ovvero del costituendo ATS VEN_23, o altre sedi ritenute idonee ed efficacemente connesse con le attività del servizio sociale comunale

Si precisa che potranno essere eventualmente individuate altre sedi nel territorio del Comune di Padova, ovvero nei territori dei Comuni dell'ATS VEN_16 ovvero VEN_23, per lo svolgimento delle attività.

Per le specifiche attività di call center si precisa che l'Appaltatore dovrà dotarsi di una propria sede, autonoma rispetto alla sede del Settore Servizi Sociali del Comune di Padova.

Art. 4. DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto dell'Accordo Quadro avrà una durata di 24 mesi eventualmente rinnovabile per ulteriori 24 mesi, previa valutazione positiva da parte dell'Amministrazione dell'attività realizzata.

Art. 5. TIPOLOGIA DI SERVIZI

Il servizio si articola nelle seguenti cinque tipologie:

1. RAFFORZAMENTO DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE PER LA PRESA IN CARICO

Il servizio sociale professionale, oggetto dell'appalto, gestisce e presidia l'intero percorso di presa in carico nei confronti dei destinatari indicati; tale percorso è finalizzato all'autonomia, all'inclusione nella comunità territoriale di riferimento, alla riattivazione personale e all'uscita dalla condizione di povertà (declinata quest'ultima nelle diverse dimensioni). Il servizio sociale professionale, inoltre, nella sua funzione di case manager per la gestione delle diverse situazioni prese in carico, si interfaccia e collabora in manera attiva ed efficace con tutti gli attori della rete dei servizi, in primis con l'equipe multiprofessionale interna al Comune capofila.

Il rafforzamento del servizio sociale professionale implica il costante raccordo con i servizi sociali dei comuni di riferimento e con i referenti del comune capofila, il lavoro in rete con il sistema dei servizi pubblici e del privato sociale e la produzione di documenti e di report.

Tale servizio si avvarrà di assistenti sociali, con le specifiche di cui all'art. 6, che svolgeranno le seguenti attività:

a. presa in carico delle persone/famiglie beneficiarie delle misure di contrasto alla povertà o in simili condizioni di disagio socio-economico;
b. se dalla valutazione preliminare dovessero emergere bisogni complessi: valutazione multidimensionale anche in collaborazione con il sistema dei servizi socio-sanitari, lavorativi, scolastici, educativi e della rete sociale del territorio. La valutazione multidimensionale, che comprende l'analisi preliminare e il quadro di analisi, deve considerare i fattori di vulnerabilità del nucleo familiare, identificarne i bisogni, le risorse attivabili e gli elementi di contesto per l'attivazione dei possibili percorsi di autonomia;
c. definizione e sottoscrizione del patto per l'inclusione sociale (PAIS) ovvero il progetto che ne definisce gli obiettivi generali e specifici, gli interventi da attivare, gli impegni reciproci e i risultati attesi concreti;
d. attivazione degli interventi di inclusione e monitoraggio *in itinere* del PAIS.

L’attivazione delle équipe multiprofessionali e dei sostegni per le famiglie con bisogni complessi rappresentano una priorità nell’ottica del riconoscimento di un diritto soggettivo alla presa in carico. In particolare, è necessario assicurare nei territori la presenza di professionalità e competenze in grado di garantire la progettazione, il management e l’accompagnamento dei beneficiari con riferimento alle diverse dimensioni del bisogno.

2. SEGRETARIATO SOCIALE PER L’ACCESSO AL SERVIZIO SOCIALE

Il servizio di segretariato sociale svolge generalmente la funzione di informazione, consulenza e orientamento dei cittadini rispetto ai servizi e alle prestazioni sociali, effettuando una prima lettura del bisogno.

Il servizio di segretariato sociale svolge inoltre un ruolo cruciale nella costruzione della rete integrata dei servizi e degli interventi e nella definizione della cartella sociale informatizzata, quale strumento di condivisione delle informazioni da parte dei diversi operatori che hanno in carico il cittadino o il nucleo familiare.

Tale servizio, definito per legge come uno dei livelli essenziali di assistenza (art. 22 della L. n. 328/2000) e secondo il Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2021/2023 quale strumento del “welfare di accesso” di comunità, si avvarrà di assistenti sociali, con le specifiche di cui all’art. 6 che svolgeranno le seguenti attività:

a) attività di ascolto, di informazione sui diritti alle prestazioni e alle opportunità inclusive e di orientamento al sistema dei servizi per utenza particolarmente fragile e in situazione di disagio;
b) decodifica e gestione della domanda del cittadino, prima analisi dei bisogni e valutazione del caso, con possibile attivazione di servizi e interventi per la definizione di progetti individualizzati e risoluzione diretta dei casi semplici;
c) invio per la presa in carico dei casi più complessi e vulnerabili alle equipe di lavoro interne e/o ai servizi specialistici;
d) supporto e affiancamento nell’espletamento di pratiche semplici per l’erogazione di servizi e per l’accesso ai servizi di base e alle opportunità offerte dal sistema di welfare;
e) attività di monitoraggio di specifiche situazioni di vulnerabilità e fragilità sociale in un’ottica preventivo-promozionale.

3. ATTIVITÀ DI SPORTELLO CON L'UTENZA E SUPPORTO AMMINISTRATIVO AL SEGRETARIATO SOCIALE

Al fine di garantire il migliore svolgimento di tutte le funzioni del Segretariato Sociale, l’appaltatore dovrà garantire un servizio amministrativo con funzioni di accoglienza e primo filtro della domanda del cittadino in condizione di disagio sociale. Si tratta di un supporto al cittadino per favorirne l'accesso alle risorse e ai benefici erogati da enti pubblici e privati.

Il servizio amministrativo svolgerà attività di gestione delle banche dati, raccolta, registrazione, archiviazione e conservazione della documentazione cartacea e non, predisposizione di report e documentazione.

Tale servizio si avvarrà di operatori amministrativi opportunamente formati anche a supporto delle risorse informative e di orientamento già presenti nel territorio oltre che di personale addetto alla portineria, con le specifiche di cui all'art. 6, che svolgeranno le seguenti attività:

a) ascolto e prima accoglienza: informazione ed orientamento al singolo e ai nuclei familiari sulle risorse e le opportunità socio-assistenziali e socio – sanitarie presenti sul territorio e sulle modalità di accesso agli stessi;
b) ascolto e prima accoglienza: lettura e decodifica della domanda sia di persone che si presentano fisicamente agli sportelli sia di richieste che arrivano tramite servizio telefonico, via email oppure eventuale altro strumento informatizzato dedicato (es. portale *ad hoc*);
c) ricevimento delle richieste di accesso ai diversi servizi e contributi comunali, regionali, statali etc. afferenti al Settore Servizi Sociali compresa l'area delle Politiche Abitative (contributi per i nuclei familiari, contributi specifici per disabilità, contributi a persone in situazioni di disagio abitativo, etc.);
d) registrazione della documentazione e degli atti connessi all'istruttoria attivata a partire dall'istanza presentata;
e) supporto amministrativo alle attività di Segretariato Sociale, attraverso la mappatura, l'armonizzazione e la messa in rete delle risorse formali e informali presenti sul territorio, nell'ottica di offrire al cittadino risposte puntuali ai suoi bisogni;
f) raccolta sistematica dei dati e delle informazioni che emergono per rilevare e monitorare l'utenza sia in termini quantitativi che qualitativi, nonché l'osservazione dei flussi di accesso, le esigenze specifiche e la lettura delle loro variabili. Tale obiettivo potrà essere raggiunto attraverso l'utilizzo di strumenti informatici a disposizione del Settore Servizi Sociali, adeguatamente modulati a seconda delle necessità.

4. SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALL'ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI E DELLE PROGETTUALITÀ

Il servizio di supporto di cui al presente punto, si esprime attraverso la funzione di sostegno amministrativo alla realizzazione della presa in carico dei beneficiari dell'Assegno di inclusione (ADI) e delle persone in analoghe condizioni di disagio da parte del Servizio Sociale, all'attuazione degli interventi, servizi e dispositivi inclusi nel Patto per l'Inclusione sociale (PAIS) e previsti dall'art. 7 del D. Lgs. 147/2017, nonché al rafforzamento della rete dei servizi di contrasto alla povertà, alla diffusione della loro conoscenza e alla facilitazione nella loro fruizione.

Tale servizio si avvarrà di operatori amministrativi, con le specifiche di cui all'art. 6, che svolgeranno le attività di seguito descritte a titolo esemplificativo e non esaustivo:

a. supporto alla gestione dei rapporti con i Comuni dell'Ambito e con i partner per la realizzazione delle attività;
b. attività volta a supportare la pianificazione e programmazione dei servizi;
c. supporto al monitoraggio sull'avanzamento delle attività e sull'attuazione degli interventi;
d. partecipazioni a riunioni e trasferte per l'esame e la risoluzione di problematiche che dovessero insorgere nella realizzazione del servizio, anche di carattere amministrativo;
e. invio di comunicazioni, trasmissione documenti, riproduzione del materiale cartaceo e non, inerente alle attività oggetto del presente capitolato;

f. supporto all'organizzazione dell'archivio cartaceo e informatico;
g. raccolta e archiviazione del materiale, cartaceo e non, relativo alla realizzazione dei servizi oggetto del presente capitolato;
h. attività di raccordo con i partner di progetto, fornitori di servizi, professionisti, personale dell'ente, finalizzata alla realizzazione dei servizi e al loro monitoraggio e alla conseguente attività di rendicontazione;
i. gestione della documentazione rendicontativa e informativa relativa ai servizi erogati secondo le indicazioni operative di ciascun ente finanziatore, le prassi e le Linee Guida (ad es. timesheet, tabelle di sintesi etc.);
j. attività di raccordo con uffici amministrativo-contabili e di controllo di gestione del Comune Capofila relativamente alla fornitura di dati e di informazioni, finalizzata ad adempimenti contabili;
k. attività istruttoria e di supporto finalizzata al monitoraggio dei servizi e della spesa della programmazione prevista;
l. raccolta della documentazione riferita agli indicatori di output di progetto;
m. aggiornamento e sviluppo del "Portale Padova Per", quale strumento di documentazione informatica di promozione e diffusione delle risorse a favore di famiglie e nuclei anche percettori di Assegno di inclusione;
n. raccolta, caricamento e aggiornamento sui servizi del Comune di Padova rivolti alla famiglia e ai nuclei e su tutti gli interventi per i beneficiari di Assegno di inclusione, compresi i progetti di utilità collettiva (PUC), in stretto collegamento con il sito ufficiale dell'ente "Comune.padova.it", di altri enti pubblici (quali scuole, Aziende ULSS, ecc.) e del privato sociale;
o. supporto informatico e attività di implementazione dati ai fini dell'adeguamento del sistema informativo del Settore Servizi Sociali funzionale all'attuazione delle prestazioni sociali del Comune e dell'Ambito e all'interscambio delle informazioni con altre banche dati (GEPI, INPS, SIUSS, etc.).

5. SERVIZIO DI CALL CENTER

Il servizio di call center, rivolto agli utenti del Comune di Padova, si avvarrà di operatori amministrativi, con le specifiche di cui all'art. 6, che svolgeranno le seguenti attività:

a) gestione di un call center dedicato al Progetto "Liberi di andare" per la ricezione di richieste da parte di utenti che necessitano del servizio di trasporto, comprensivo del coordinamento e dell'organizzazione dei mezzi e dei trasporti delle persone, in collaborazione con i vari soggetti fornitori del servizio di trasporto convenzionati con il Comune di Padova;
b) gestione di un call center – attivabile su richiesta del Settore – per eventuali interventi, attività, necessità, bisogni che dovessero emergere e iniziative straordinarie (es: assegnazione di contributi o buoni spendibili per determinati servizi, bandi per l'attribuzione di vantaggi economici...).

Art. 6. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MONTE ORE COMPLESSIVO

SPECIFICHE PER LE ATTIVITÀ DI RAFFORZAMENTO DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE (art. 5 punto 1) DI SEGRETARIATO SOCIALE (art. 5 punto 2), E DI ATTIVITÀ DI SPORTELLO CON L'UTENZA E SUPPORTO AMMINISTRATIVO AL SEGRETARIATO SOCIALE (art. 5 punto 3)

L'attività svolta presso le sedi del Settore Servizi Sociali del Comune di Padova e le sedi dei Comuni dell'Ambito dovrà essere garantita dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 14:00 e indicativamente nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15:00 alle 18:00, fatta salva la possibilità di concordare giorni ed orari diversi secondo le esigenze e secondo le organizzazioni dei diversi Comuni dell'Ambito.

Il Comune di Padova si riserva, nel corso dell'appalto, di modificare l'articolazione dell'orario per ragioni di opportunità e di servizio, rimanendo invariato l'ammontare complessivo delle ore stimate. In via generale, il servizio si articolerà osservando omogeneità di orario e di modelli operativi in uso.

Il Comune di Padova e i Comuni dell'Ambito metteranno a disposizione degli operatori una postazione di lavoro adeguata alle attività di competenza presso le loro sedi.

Per la specifica attività di Sportello, si precisa che ogni contatto dell'operatore con l'utente sarà registrato tramite una scheda informatizzata di primo accesso. La scheda avrà la finalità di registrare i flussi di accesso allo Sportello e costruire una banca dati utile all'osservazione e al monitoraggio costante dei bisogni sociali registrati. L'appaltatore è tenuto a consegnare mensilmente e con riepilogo annuale, e comunque a richiesta, report sugli esiti delle verifiche e del monitoraggio, specificando il numero e la tipologia degli utenti che si sono rivolti allo Sportello e formulando eventuali proposte di modifica dell'organizzazione del servizio.

Si precisa che omogeneità, equità, efficacia ed efficienza saranno valori trasversali del servizio che saranno trasmessi all'utente attraverso la professionalità del colloquio di accesso, le procedure, i tempi e le azioni che vedono la centralità della relazione positiva con la persona.

SPECIFICHE PER LE ATTIVITÀ DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALL'ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI E DELLE PROGETTUALITÀ (art. 5 punto 4)

L'attività presso le sedi del Settore Servizi Sociali del Comune di Padova e dei Comuni dell'Ambito dovrà essere garantita dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 14:00 e indicativamente nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15:00 alle 18:00, fatta salva la possibilità di concordare giorni ed orari diversi secondo le esigenze e secondo le organizzazioni dei diversi Comuni dell'Ambito.

Il Comune di Padova si riserva, nel corso dell'appalto, di modificare l'articolazione dell'orario per ragioni di opportunità e di servizio, rimanendo invariato l'ammontare complessivo delle ore stimate, In generale, il servizio si articolerà osservando omogeneità di orario e di modelli operativi in uso.

Il Comune di Padova e i Comuni dell'Ambito metteranno a disposizione degli operatori una postazione di lavoro adeguata alle attività di competenza presso le loro sedi.

Si precisa che il Comune di Padova:

- è il responsabile del coordinamento generale e di gestione tecnico- amministrativo e contabile di progetti e finanziamenti, nonché dell'attuazione di tutti gli interventi in essi previsti;
- monitora in ogni momento l'andamento delle prestazioni del fornitore;
- può coinvolgere il fornitore in occasione di eventuali controlli dell'ente finanziatore.

L'appaltatore deve rispettare le tempistiche previste dai singoli bandi di finanziamento o di progetto, dalle relative convenzioni sottoscritte e dalle comunicazioni correlate, nonché le scadenze, anche intermedie, comunicate dal Comune di Padova.

SPECIFICHE PER IL SERVIZIO DI CALL CENTER (art. 5 punto 5)

Per entrambi i servizi di call center – call center per il Progetto "Liberi di andare" e call center per la gestione di attività, iniziative straordinarie – l'Appaltatore dovrà istituire uno o più riferimenti telefonici dedicati o altra soluzione analoga e disporre della strumentazione tecnologica necessaria per la gestione delle richieste di informazioni dei cittadini e per la prenotazione dei trasporti relativi al Progetto "Liberi di andare". Si precisa che il call center per la prenotazione dei trasporti dovrà avere un canale preferenziale così che sia ridotta al minimo l'eventuale attesa dell'utente.

Inoltre, l'Appaltatore dovrà dotarsi di una propria sede, autonoma rispetto alla sede del Settore Servizi Sociali, attrezzata delle postazioni necessarie per lo svolgimento di entrambe le attività di call center.

Si specifica che:

a) il servizio di call center per il Progetto "Liberi di andare" dedicato alla prenotazione dei trasporti richiesti dall'utente, da attivare sin dall'avvio del contratto, dovrà rispettare le seguenti condizioni:
   - l'attività di ricezione delle telefonate dell'utente dovrà essere attiva per non meno di due ore al giorno dal lunedì al venerdì (preferibilmente dalle ore 8.30 alle ore 10.30);
   - il servizio di segreteria telefonica dovrà essere sempre attivo, tutti i giorni e 24 ore su 24;
   - l'attività di lavorazione delle richieste registrate nella segreteria telefonica dovrà avvenire tempestivamente nel corso del primo giorno lavorativo utile.

   Il servizio di call center per il Progetto "Liberi di andare" comprende anche la gestione e l'organizzazione dei mezzi e dei singoli trasporti attraverso una programmazione settimanale degli stessi da ripartire tra servizi svolti da volontari con veicoli nelle disponibilità del Comune di Padova e servizi svolti da associazioni convenzionate dotate di mezzi propri. Il servizio comprende, infine, anche l'aggiornamento continuo della relativa banca dati e il coordinamento con gli uffici del Settore;

b) il servizio di call center per la gestione di attività, iniziative straordinarie sarà attivabile su richiesta del Settore e potrà essere rimodulato nell'orario, nel numero di operatori e nelle modalità (email, telefono, segreteria telefonica) o temporaneamente sospeso secondo le esigenze del momento, eventuali periodi straordinari o particolari picchi di lavoro in corrispondenza dell'attivazione di bandi e simili (quali iniziative straordinarie di assegnazione di contributi o buoni da assegnare ai cittadini spendili per determinati servizi, bandi per l'attribuzione di vantaggi economici, etc.).

MONTE ORE COMPLESSIVO.

Il servizio prevede un monte ore stimato per 24 mesi pari a:

- n. 58.140 ore per il servizio di rafforzamento del Servizio Sociale professionale e di Segretariato sociale per l'accesso al servizio sociale;
- n. 41.820 ore per l'attività di sportello all'utenza e servizio di supporto amministrativo al Segretariato Sociale, per il call center, compresa l'attività specifica di call center per il Progetto "Liberi di andare" e per lo svolgimento delle attività di supporto amministrativo all'attuazione degli interventi e delle progettualità;
- n. 1.020 ore per il servizio dell'addetto alla portineria.

Le quantità potranno variare a seconda delle esigenze di servizio.

Art. 7. COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

L'attività di coordinamento è svolta dal Coordinatore, con incarico di referente unico dell'appalto, attraverso le seguenti prestazioni:

a) coordinamento unitario dei servizi oggetto del presente appalto, sugli aspetti tecnico-organizzativi e operativi in raccordo con il Settore Servizi Sociali del Comune di Padova;
b) gestione e controllo del personale, garantendo la flessibilità operativa sulla base delle esigenze di servizio riscontrate o segnalate;
c) programmazione delle attività svolte dagli operatori e delle sostituzioni degli stessi nei casi di assenza o comunque nel caso di richiesta motivata da parte dell'Appaltatore;
d) monitoraggio costante dei servizi erogati e predisposizione di relazioni periodiche e report sull'andamento dei servizi e sulle ore di presenza effettuate dagli operatori e dal coordinatore stesso. Il monitoraggio è finalizzato anche alla rilevazione delle criticità e dei bisogni degli utenti e all'attivazione di interventi per la loro risoluzione;
e) partecipazione ad incontri periodici con il referente tecnico dei servizi per il confronto sulle eventuali criticità e i punti di forza, al fine di aumentare l'efficacia e l'incisività dei servizi stessi;
f) partecipazione ad incontri periodici con il referente amministrativo per gli aspetti contabili/amministrativi dell'appalto;
g) coordinamento specifico del personale per l'Ambito;
h) supporto all'organizzazione di riunioni e incontri.

Per l'attività di coordinamento è previsto un monte ore stimato per 24 mesi pari a 3.672 che potrà variare a seconda delle esigenze di servizio.

Art. 8. REQUISITI PROFESSIONALI RICHIESTI AL PERSONALE DEDICATO

Per lo svolgimento del servizio si prevedono le seguenti figure professionali:

- n. 1 coordinatore (categoria E2) con laurea magistrale ed esperienza lavorativa almeno biennale, anche non continuativa, svolta nell'ultimo triennio antecedente la data di avvio della procedura (2022-2023-2024), nella gestione organizzativa di servizi, con

competenze di analisi, programmazione e valutazione, per il coordinamento, monitoraggio e verifica di qualità ed efficacia dei servizi offerti;

- n. 15 assistenti sociali (categoria D2) iscritti al relativo ordine professionale e in possesso del titolo di laurea in Servizio Sociale, o di altro titolo riconosciuto equipollente dallo Stato e/o dalla Regione Veneto, e con una esperienza lavorativa almeno biennale, anche non continuativa, svolta nell'ultimo triennio antecedente la data di avvio della procedura (2022-2023-2024);
- n. 12 operatori per le attività di call center, di sportello all'utenza e di supporto amministrativo al segretariato sociale e all'attuazione degli interventi e delle progettualità (categoria C1) con diploma di scuola superiore ed almeno un anno, anche non continuativo, di esperienza in attività analoghe a quelle previste nel servizio di cui al presente capitolato, svolte nell'ultimo triennio antecedente la data di avvio della procedura (2022-2023-2024);
- n. 1 addetta/o alla portineria (categoria A1) con almeno un anno, anche non continuativo, di esperienza in attività analoghe a quelle previste nel servizio di cui al presente capitolato, svolte nell'ultimo triennio antecedente la data di avvio della procedura (2022-2023-2024).

Art. 9. FORMAZIONE

Tutto il personale deve ricevere adeguata preparazione prima dell'inizio dell'attività lavorativa ed essere periodicamente aggiornato anche in merito ai servizi e alle risorse socio-assistenziali pubbliche e del privato sociale disponibili e/o attivabili nel territorio.

La formazione verrà realizzata secondo il piano formativo che verrà concordato, riguardo alle tematiche e alle modalità organizzative, con il Comune capofila e con i comuni dell'Ambito. Su richiesta del Comune capofila dell'Ambito e previo accordo, ai corsi di formazione e aggiornamento dell'impresa aggiudicataria potrà partecipare gratuitamente anche personale dell'Ambito.

Anche la Stazione appaltante potrà organizzare delle sessioni di formazione specifiche a cui tutto il personale dell'Appaltatore, individuato su accordo delle parti, dovrà obbligatoriamente partecipare.

Art. 10. OBBLIGHI E ONERI DELL'APPALTATORE E DELLA STAZIONE APPALTANTE

L'appaltatore si impegna ad effettuare le attività di cui al presente capitolato con attenzione, accuratezza e precisione.

Oltre a quanto previsto dall'art. 4 dello Schema di contratto, l'Appaltatore, al momento dell'avvio effettivo del servizio, è tenuto a presentare al Comune di Padova l'elenco nominativo del personale da impiegare nel servizio, i *curricula* personali, l'inquadramento contrattuale.

La Stazione Appaltante entro 30 giorni dal ricevimento dell'elenco di cui al precedente comma può disporre la non utilizzazione delle persone prive dei requisiti richiesti o che ritenga, sulla base di motivate ragioni, non idonee.

L’appaltatore si impegna ad assicurare la continuità del servizio anche in caso di malattia, ferie o ogni altra causa di assenza, provvedendo a sostituire immediatamente le risorse umane con altro personale con caratteristiche professionali e di esperienza idonee.

Nel caso di variazione del personale, i nominativi, la consistenza numerica e le relative qualifiche devono essere preventivamente comunicati alla Stazione Appaltante, assicurando un adeguato passaggio di consegne tra il personale in entrata e in uscita e la continuità delle attività.

Il personale in servizio è tenuto ad un comportamento civile e corretto, in particolare il rapporto con gli utenti deve essere improntato al rispetto della loro dignità ed ispirato a principi di solidarietà umana e cortesia nell’approccio e l’aspetto deve essere sempre decoroso, pulito e ordinato.

Resta a carico dell’Appaltatore l'allestimento completo delle postazioni necessarie per lo svolgimento di entrambe le attività di call center presso una propria sede, autonoma rispetto alla sede del Settore Servizi Sociali.

Il rimborso delle spese sostenute dagli operatori per gli spostamenti nell’ambito delle attività dell’appalto è incluso nelle spese generali che la Stazione Appaltante riconosce forfettariamente all’Appaltatore che corrisponde agli operatori un rimborso pari a € 0,40 per ogni chilometro percorso, senza ulteriori oneri in capo alla Stazione Appaltante.

Le parti si uniformano alle disposizioni della normativa vigente in materia di privacy. In particolare, i dati raccolti dall’Appaltatore saranno trattati al fine dello svolgimento delle attività oggetto del servizio, garantendo, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento UE 679/2016, la loro sicurezza con adeguate misure di protezione al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita dei dati, della modifica, della divulgazione non autorizzata o dell'accesso accidentale o illegale.

Eventuali comunicati relativi al servizio, a mezzo stampa, radio, televisione o altri mezzi di comunicazione, dovranno essere preventivamente autorizzati e concordati con la Stazione Appaltante per quanto concerne opportunità, modi e contenuto degli stessi.

L’emissione di comunicati non concordati sarà considerata inadempimento contrattuale.

Art. 11. FATTURAZIONI E RENDICONTAZIONI

L’Appaltatore deve presentare relazioni periodiche (mensili) sulle attività con le modalità che saranno successivamente definite e concordate con la Stazione Appaltante, ai fini delle rendicontazioni e della emissione delle fatture.

L’Appaltatore deve altresì rilevare e fornire alla Stazione Appaltante dati di monitoraggio relativi al numero di utenti beneficiari dei servizi secondo le indicazioni, la periodicità e la reportistica richiesta anche dagli Enti erogatori dei finanziamenti.

Inoltre, l’Appaltatore è tenuto a presentare una dettagliata relazione consuntiva al termine dell’appalto e di ciascun contratto attuativo così come verrà indicato nel contratto stesso.

L’Appaltatore si impegna a redigere altresì relazioni *ad hoc* e/o a fornire dati sugli utenti che hanno avuto accesso e beneficiato del servizio su richiesta specifica della Stazione Appaltante.

Premesso che le fonti di finanziamenti della presente procedura di appalto derivano da specifici progetti e/o finanziamenti, l'Appaltatore è tenuto a presentare i documenti giustificativi utili alla rendicontazione del servizio svolto e relativi alle spese inerenti all'attuazione delle attività, distinte per tipologia ed eventuale finanziamento e secondo quanto richiesto dagli stessi enti finanziatori, utilizzando eventuali modelli da questi prescritti. In particolare, dovrà essere prodotta la seguente documentazione a corredo della fattura o altro documento contabile equivalente:

- SAL, secondo la tempistica e le modalità contenute nel contratto di servizio;

- relazioni e rendicontazioni periodiche relative alle attività svolte;

- *timesheet* degli operatori coinvolti nelle attività e in relazione alle giornate lavorate.