

ROMA



Municipio Roma VIII  
Direzione Socio Educativa

**ALLEGATO B**

**CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

**E RELAZIONE TECNICA (art. 23 c. 15 D.lgs 50/16)**

**relativo al servizio di Implementazione del PUNTO UNICO DI ACCESSO INTEGRATO  
(P.U.A.) del Municipio RM VIII**

**Periodo : 1° novembre 2020-31 dicembre 2021**

**CIG: 8352833FD5**

**N. Gara:7806438**

**CIA:00323**

**1. Premessa**

2. Oggetto dell'appalto
3. Continuità/innovatività del servizio
4. Descrizione del contesto e del fabbisogno
5. Obiettivi e attività
6. Destinatari delle azioni
7. Modalità di attuazione del servizio e di accesso al servizio
8. Localizzazione dell'intervento e documentazione
9. Personale
10. Supporti e attrezzature
11. Durata dell'appalto
12. Monitoraggio e valutazione del servizio
13. Varianti migliorative
14. Costi

# ROMA



Municipio Roma VIII  
Direzione Socio Educativa

## **Ar.1- Premessa**

La Legge n. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, all’art. 22, individua tra i livelli essenziali delle prestazioni sociali il “Segretariato Sociale”, che rappresenta una vera e propria porta di accesso al sistema dei servizi socio-sanitari del territorio. La Legge della Regione Lazio n. 11/2016 “Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio”, all’art. 23, ne definisce gli obiettivi e le funzioni; inoltre, all’art. 52, trova istituzione anche il Punto Unico di Accesso (P.U.A.), che costituisce la sede di accesso alle prestazioni sociali, socio-sanitarie e sanitarie di competenza territoriale sia della ASL che degli Enti Locali.

Anche il Piano Sociale della Regione Lazio - approvato con Deliberazione Consiglio Regionale n. 1 del 24.01.2019 - ribadisce i valori e gli obiettivi già sanciti precedentemente.

Più recentemente la Regione Lazio - con D.G.R. n. 149 del 2.03.2018 - ha approvato le “Linee Guida in materia di integrazione socio-sanitaria”, definendo ulteriormente il modello organizzativo e i dettagli operativi di funzionamento del Punto Unico di Accesso alle prestazioni socio-sanitarie.

Nel rispetto del quadro normativo sopra delineato e delle recenti indicazioni della Regione Lazio, il Dipartimento Politiche Sociali del Comune di Roma ha avviato specifici tavoli di confronto tra i Municipi e le ASL cittadine in materia di gestione integrata dei servizi socio-sanitari. Pertanto, è intenzione di questo Municipio, come previsto anche nell’ambito della programmazione annuale del Piano Sociale 2018/2020 approvato con Deliberazione della Giunta Capitolina n. 55 del 30.03.2018 realizzare il servizio oggetto del presente bando di gara tenendo conto anche delle linee di indirizzo che verranno emanate nel prossimo futuro a livello cittadino.

## **Art.2- Oggetto dell’appalto**

Consolidamento, ottimizzazione e sviluppo delle funzioni del Punto Unico di Accesso integrato (P.U.A.), nelle due sedi attualmente operative - quella municipale, presso l’ex segretariato sociale del Municipio VIII, in Via B. Croce, 50 e quella distrettuale, nei locali della ASL Roma 2 – Distretto 8, in Piazzale A. Tosti, 4 - e nelle eventuali altre sedi successivamente determinate.

**Art.3- Continuità/innovatività del servizio**

In continuità e coerenza con le attività in essere presso i Punti Unici di Accesso, municipale e distrettuale, il servizio mira a recuperare, ampliare e sistematizzare il processo di integrazione avviato, avvicinando l'offerta dei servizi socio sanitari alle esigenze delle persone, con particolare riguardo a quelle più vulnerabili. L'innovatività del servizio consiste nel mettere insieme risorse del Municipio, della ASL e del Terzo Settore per consolidare l'esperienza del PUA e dare impulso alla costruzione di percorsi di risposta integrati, appropriati ai bisogni della persona, superando la settorializzazione degli interventi e favorendo l'accesso integrato ai servizi.

**Art.4- Descrizione del contesto e del fabbisogno**

Da un punto di vista territoriale, il Municipio VIII ha una configurazione urbana eterogenea: insediamenti più recenti accanto ad insediamenti che risalgono al periodo tra le due guerre; quartieri popolari, anche se soggetti alla cosiddetta *gentrification* (ossia il fenomeno che vede individui appartenenti alla classe media che vanno a vivere in quartieri popolari, cambiando la composizione sociale e facendo lievitare il valore degli immobili), accanto a quartieri residenziali; aree con reperti e monumenti di valore storico e archeologico accanto a luoghi tipicamente urbani, più o meno anonimi e più o meno degradati.

Il Municipio VIII, ha una superficie di 4.729,20 ettari, ossia il 3.7% del territorio cittadino. I residenti al 31.12.2016 sono 131.180 (il Municipio meno popoloso di Roma Capitale). Di questi 70.313, pari al 54%, sono donne, mentre gli uomini sono 60.867, pari al 46%. Ha una densità abitativa (ab/kmq) di 2771.9. Rientrano nel suo territorio le zone: Ostiense, Valco San Paolo, Garbatella, Navigatori, Tor Marancia, Tre Fontane, Grottaperfetta, Appia Antica Nord, Appia Antica Sud. La popolazione si distribuisce sul territorio municipale in modo disomogeneo: le zone più popolate sono Garbatella e Tormarancia.

Per quanto riguarda la struttura della popolazione, la dinamica del Municipio è coerente con quella cittadina e nazionale che vede un progressivo invecchiamento della popolazione. L'indice di vecchiaia (prodotto dal rapporto tra la popolazione con oltre 65 anni di età e quella compresa tra 0-14 anni) è infatti 204,6 e la componente della popolazione con oltre 65 anni costituisce il 25,6% del totale della popolazione municipale. Il rapporto tra anziano e bambini è di 4,5. Confrontando questi dati col contesto cittadino, si osserva che l'indice di vecchiaia più

# ROMA



Municipio Roma VIII

Direzione Socio Educativa

alto è quello del Municipio I, 222,0, il più basso è quello del Municipio VI, 95,0, mentre quello cittadino è 163,8. Per quanto riguarda la componente più giovane della popolazione, i giovani con età tra 0-14 anni sono il 12,4%. L'età media del Municipio è di 46,5 anni. Per quanto concerne la struttura della famiglia, il cui ruolo è fondamentale sia a livello economico che sociale, è profondamente mutata. Prevalgono le famiglie con un solo componente che sono 31.371 su un totale di famiglie di 65.918. Le famiglie con due componenti sono 15.940, con tre componenti 10.033, con quattro componenti 6.715, con cinque componenti 1.452; con sei componenti 283, con sette componenti 68, con più di sette componenti 56. L'incremento delle famiglie monoparentali potrebbe creare criticità in futuro dal punto di vista dei servizi sociali e dello sviluppo edilizio: nel primo caso perché si dovranno integrare nuovi bisogni e criticità nel welfare locale; nel secondo caso perché potrebbe innescare un aumento della richiesta di costruzioni, con una ricaduta sulla qualità della vita e sul mercato immobiliare.

La popolazione straniera residente è di 13.837, ossia il 10,05% della popolazione totale. L'incidenza della popolazione straniera sulla popolazione municipale è la più bassa rispetto al contesto cittadino. La popolazione straniera, pur non riuscendo a invertire la dinamica dell'invecchiamento, presenta una maggiore incidenza delle fasce di età più giovani. La fascia di età compresa tra 0-14 anni è l'11,9% del totale. La fascia di età 25-44 anni è il 43,3% del totale, mentre i soggetti con più di 65 anni sono il 2,6%. Le donne sono 7.674, gli uomini 6.163. Anche se col tempo questa differenza si è attenuata, rimane comunque la caratteristica di un'immigrazione che ha visto le donne fare da apripista, fenomeno agevolato dal mercato del lavoro. Gli stranieri provengono soprattutto da Romania, Bangladesh, Filippine, Ucraina, Cina e Perù.

Gli indicatori che riguardano il reddito e il disagio sociale del Municipio sono positivi e posizionano il Municipio VIII nella fascia dei municipi che da questo punto di vista presentano meno criticità. I contribuenti ammontano a 87.964; tra cui il 7,3% è costituito da stranieri. Il reddito imponibile è di € 28.065,81: per fare un confronto, si tratta di un reddito che si pone in posizione intermedia tra il Municipio II, che è il più "ricco" con un reddito di € 40.656, e il Municipio VI, quello più "povero" con un reddito di € 17.069. Gli anziani in difficoltà economica sono meno di 8000, dato che pone il Municipio tra quelli con il minor numero di ultrasessantacinquenni con difficoltà economiche, e le famiglie con basso reddito hanno un'incidenza contenuta. L'indice di disagio è <-1.5, tra i valori più bassi della città.

# ROMA



Municipio Roma VIII

Direzione Socio Educativa

Tuttavia, ciò non vuol dire che non esistano criticità e disagio; il disagio si sviluppa nel tessuto sociale, anche nelle sue nuove forme a volte meno visibili, e colpisce i soggetti più fragili, ossia gli anziani, i giovani, i disoccupati, gli stranieri, tra cui soprattutto le seconde generazioni. Si tratta infatti di soggetti che hanno meno risorse economiche e culturali, una maggiore vulnerabilità nei confronti di eventi traumatici e impoverenti e livelli di autosufficienza ridotti\*. (\* Elaborazioni Ufficio di Statistica su dati di Fonte Anagrafica al 31.12.2016)

Segue un focus sul fabbisogno rilevato dal PUA (nelle due sedi, municipale e distrettuale) nel biennio 2018 - 2019.

Nell'arco temporale individuato sono stati registrati in totale **4154** accessi.

Di seguito le caratteristiche dei cittadini che si sono rivolti al PUA distinte in base alle variabili di genere, età, cittadinanza e tipologia della richiesta.

### *Genere*

Nel periodo considerato si sono rivolte al PUA maggiormente le donne (57% contro il 43% degli uomini). Ciò, verosimilmente, è dovuto ad un fattore culturale: sono le donne che maggiormente si occupano dei bisogni della famiglia e quelle che, probabilmente, sentono con meno disagio il chiedere aiuto. La maggior presenza femminile si riscontra con la stessa percentuale nella popolazione straniera.

### *Età*

Le persone che maggiormente si sono rivolte al PUA sono anziane. Il 41% ha infatti un'età superiore a 60 anni. Particolarmente significativa la quota degli ultrasettantacinquenni pari al 26% del totale degli accessi.

### *Cittadinanza*

La maggioranza dei cittadini che si sono rivolti al PUA è italiana (66,33%) mentre il 33,67% è rappresentato da cittadini stranieri (l'85,77% da cittadini extraeuropei e il 14,22 % da cittadini europei).

Le aree geografiche maggiormente rappresentative della popolazione straniera, calcolate sul totale della popolazione europea ed extraeuropea sono: il Nord Africa (comprendente Algeria, Egitto, Libia, Marocco, Mauritania, Tunisia), con il 15,79% sul totale della popolazione straniera e una prevalenza di cittadini provenienti dal Marocco 9,57% seguiti da quelli

provenienti dall'Egitto 3% e dalla Tunisia 2,35%; l'Asia Meridionale (comprendente Bangladesh, India, Sri Lanka) con il 15,15% e una netta prevalenza di cittadini provenienti dal Bangladesh (14%); l'Europa con il 14,22% e una netta prevalenza di cittadini rumeni (10,57%); il Sud America, con il 13,79% e una prevalenza di cittadini provenienti dal Perù (7,93%) seguiti da quelli provenienti dall'Ecuador (2,78%); l'Africa Sub Sahariana con un 13,15% parcellizzato su 19 Paesi di provenienza tra i quali prevale la Nigeria (3,5%) e l'Eritrea (1,78%).

Da menzionare, infine, il lieve l'incremento degli utenti provenienti dall'ex Jugoslavia e dalla Penisola Balcanica (5,78% rispetto al 4% rilevato nel 2015).

#### *Accessi per tipologia di richiesta*

La richiesta di assistenza domiciliare (SAISA – SAISH e c.d. “assegno di cura” per le persone con disabilità gravissima) ha registrato 1257 accessi, pari al 30,25% del totale. Di questi, il 13,31% è rappresentato dalle richieste riguardanti il contributo per l'assistenza domiciliare delle persone con disabilità gravissime ai sensi della DGC n. 7 del 15/01/2018 e DGC 32 del 27/2/2019.

La richiesta di interventi di sostegno del reddito (REI/RDC, D.C.C. 154/98, c.d. bonus luce, gas ed altri bonus esenzione quote contributive, ecc.) ha registrato 1020 accessi pari al 25%\* del totale.

La richiesta di inserimento nel Centro Diurno Alzheimer ha registrato 90 accessi, pari 2,16% del totale.

La richiesta di inserimento in attività di socializzazione per anziani ha registrato 61 accessi, pari al 1,46% del totale.

Le richieste di interventi di contrasto alla marginalità estrema (autorizzazione al servizio di mensa sociale, iscrizione anagrafica presso una residenza fittizia, erogazione di pacco alimentare) hanno registrato 1090 accessi, pari al 26% del totale. Di questi il 18,94% è rappresentato dalle richieste riguardanti l'iscrizione anagrafica nell'indirizzo virtuale di Via Modesta Valenti. È tuttavia da rilevare che l'applicazione della nuova disciplina sulla residenza fittizia (DGC n. 31 del 3/3/2017), nel prevedere il preventivo ed obbligatorio coinvolgimento del Servizio sociale quale condizione per l'accoglimento dell'istanza di iscrizione presso l'indirizzo virtuale, ha messo in luce che, nella maggioranza dei casi, le motivazioni delle richieste di accesso alla residenza virtuale riguardano un più generale esercizio dei propri diritti (rinnovo

del permesso di soggiorno, iscrizione scolastica, iscrizione al SSN, rinnovo dei documenti, ecc.) e il superamento del veto posto dal Decreto Legge n. 47 del 28.03.2014 (c.d. Decreto Lupi) che impedisce a chiunque occupi, senza titolo, un immobile di potervi stabilire la residenza. Se si assume quale unico indicatore le richieste di autorizzazione alla fruizione della mensa sociale, solo in una minoranza di casi (0,96%) si riscontra la sussistenza di condizioni di grave marginalità.

Le richieste di informazioni su interventi di natura sanitaria hanno rappresentato l'11,53% del totale degli accessi al PUA con una netta prevalenza di richieste riguardanti l'assistenza domiciliare sanitaria erogata dal Centro di Assistenza Domiciliare (2,33%) seguite da quelle riguardanti l'invalidità civile (1,85%) e le prestazioni protesiche (1,05%) del totale delle richieste

Si riporta di seguito un approfondimento sulle tipologie di accesso che, per effetto di alcuni recenti interventi normativi, hanno notevolmente incrementato i carichi di lavoro del PUA nel periodo considerato.

Ci si riferisce a:

- richieste di iscrizione presso l'indirizzo virtuale di Via Modesta Valenti ai sensi della DGC n. 31 del 3/3/2017 "Sistema di iscrizione anagrafica delle persone senza fissa dimora presenti abitualmente sul territorio di Roma Capitale. Revoca della DGC n. 84/2002 e della DGC n. 280/2015"
- richieste di assegno di cura per l'assistenza domiciliare della persona con disabilità gravissima ai sensi delle DGC n. 7 del 15/01/2018 "Approvazione delle linee guida sperimentali per l'erogazione dei sostegni economici- assegni di cura o contributo di cura – prestazioni assistenziali, componente sociale, in favore di persone minorenni, adulti e anziani, con disabilità gravissima, ai sensi del Decreto Interministeriale 26 settembre 2016" e DGC 32 del 27/2/2019: "Definizione Linee guida operative – in esito alla sperimentazione di cui alla DGC 7/2018 – in favore delle persone non autosufficienti, in condizione di disabilità gravissima, ai sensi del decreto interministeriale 26 settembre 2016".
- richieste relative alle misure di contrasto alla povertà Reddito di Inclusione / Reddito di cittadinanza (REI/RDC) ai sensi del Decreto Legislativo n. 147 del 15/09/2017:



Municipio Roma VIII

Direzione Socio Educativa

“Disposizione per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà” – (RE.I.) e del Decreto- legge n. 4 del 28.01.2019: “Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni”.

Anno di riferimento	N. accessi al PUA	Richieste riguardanti Modesta Valenti	Richieste riguardanti REI/RDC	Richieste riguardanti il contributo per le disabilità gravissime
2016	PUA municipale: <b>1389</b>	75	-	-
2017	PUA municipale: <b>1703</b>	155	-	-
2018	PUA municipale: 2360 <u>PUA distrettuale*: 104</u> Totale accessi: <b>2464</b>	421 (di cui Attestazioni prima analisi rilasciate: 172)	489	388 (di cui invii all'UVM: 211)
2019	PUA municipale: 1574 <u>PUA distrettuale: 116</u> Totale accessi: <b>1690</b>	366 (di cui Attestazioni prima analisi rilasciate: 188)	110	165 (di cui invii all'UVM: 80)



## **Art. 5- Obiettivi e attività**

Gli obiettivi e le attività del servizio sono:

### **Obiettivo:**

Attività di front e back office presso i Punti Unici di Accesso municipale e distrettuale.

### **Attività:**

#### Front office:

- accoglienza - diretta, telefonica o a mezzo email - ascolto e decodifica della domanda;
- informazione, consulenza e orientamento verso i servizi di riferimento;
- rilevazione degli elementi caratterizzanti il bisogno della persona mediante scheda di registrazione socio-sanitaria (fornita dal Committente), ed eventuale apertura di un fascicolo personalizzato;
- attivazione della mediazione linguistico-culturale;
- risoluzione dei casi di richiesta semplice.

#### Back office:

- identificazione ed attivazione di percorsi assistenziali e procedure codificati per l'avvio della presa in carico da parte dei servizi territoriali;
- eventuale attivazione della funzione di Valutazione Multi-dimensionale (VMD) per il tramite del Medico di distretto o altra figura incaricata;
- registrazione delle informazioni relative all'utenza mediante scheda standardizzata ed eventuale apertura di un fascicolo personalizzato;
- inserimento delle informazioni relative all'utenza nella banca dati già in uso al PUA municipale;
- rilevazione periodica del fabbisogno sociale e sanitario dei cittadini che si rivolgono al PUA con elaborazione di reportistica;
- registrazione delle procedure attivate su ogni singolo caso;

Municipio Roma VIII  
Direzione Socio Educativa

- aggiornamento del Data Base per l'archivio delle risorse, già in uso al PUA municipale, contenente la mappa dell'offerta dei Servizi sociali e sanitari del territorio;
- gestione degli spazi espositivo nelle sedi del Municipio e della ASL dedicati alla divulgazione delle informazioni di interesse per l'utenza;
- pubblicizzazione delle attività dei PUA attraverso il contatto con Servizi ASL, i Medici di Medicina Generale, i COL e le principali realtà associative del territorio.

Il back office del PUA dovrà assicurare un tempo di attivazione della risposta, mediante invio ai Servizi, non superiore a 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta.

**Obiettivo:**

Contrastare le condizioni di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da condizioni di non autonomia, difficoltà socio relazionali, barriere linguistico culturali, che ostacolano o impediscono l'accesso alla rete dei servizi (attività di tutoring).

**Attività:**

- Mediazione linguistica e culturale
- Facilitazione della comunicazione tra utente e operatore dei servizi socio sanitari
- Mediazione nel rapporto con le istituzioni e le risorse del territorio
- Supporto nel disbrigo di pratiche burocratiche e nell'accesso alle prestazioni che richiedono procedure telematiche
- Predisposizione di materiale ad uso divulgativo sul PUA, sui principali servizi ASL e sulle modalità di erogazione delle prestazioni nelle lingue bangla, arabo, inglese, francese, spagnolo;

**Obiettivo:**

Informare la cittadinanza, i Servizi ASL, i Medici di Medicina Generale, i COL e le principali realtà associative del territorio sulle attività dei P.U.A. municipale e distrettuale

**Attività:**

- Predisposizione e diffusione di materiale ad uso divulgativo sul PUA, sui principali servizi ASL e sulle modalità di erogazione delle prestazioni



Municipio Roma VIII  
Direzione Socio Educativa

- Predisposizione e diffusione di materiale di cui sopra nelle lingue bangla, arabo, inglese, francese, spagnolo;
- Allestimento, nei principali servizi ASL, di uno spazio espositivo dedicato con le informazioni di interesse per l'utenza.

### **Obiettivo:**

Sulla scorta dell'esperienza di Municipio Solidale - che attraverso l'attivazione di una linea telefonica dedicata, ha permesso di intercettare situazioni di disagio sommerso che per mancanza di strumenti o per barriera psicologica non si erano fino a quel momento mai rivolte ai servizi sociali territoriali - l'obiettivo è quello di potenziare l'assistenza telefonica anche attraverso l'attivazione di una linea telefonica dedicata, interconnettendo la domanda con la rete delle risorse locali, istituzionali e non.

### **Attività:**

- Attivazione di una linea telefonica e relativo account di posta elettronica dedicato con orari da definire
- Attivazione di canali di comunicazione preferenziali con la rete delle risorse locali al fine di orientare i cittadini ai diversi servizi territoriali

### **Art.6- Destinatari delle azioni**

Il target di riferimento del servizio sono i cittadini residenti nel territorio del Municipio VIII che richiedono interventi di natura sociale e/o sanitaria, con una particolare attenzione all'utenza in condizione di vulnerabilità socio sanitaria.

### **Art.7- Modalità di attuazione del servizio e di accesso al servizio**

Le attività del servizio saranno coordinate dal Responsabile Coordinatore municipale d'intesa col Responsabile Coordinatore della ASL e coinvolgeranno tutto il personale operante nel PUA municipale nonché i Referenti PUA presso i servizi sanitari distrettuali, quali figure di collegamento tra i Servizi medesimi e i PUA.

Verranno altresì realizzate riunioni di programmazione e verifica delle attività con cadenza

# ROMA



Municipio Roma VIII  
Direzione Socio Educativa

mensile.

È previsto un periodo iniziale di affiancamento del personale fornito dall'Organismo agli assistenti sociali già operanti nel PUA municipale per un'approfondita conoscenza degli strumenti già in uso (Data Base Utenti e Data Base Risorse, schede di rilevazione del bisogno, ecc.) e un'analisi delle procedure di attivazione dei servizi già in essere.

I PUA municipale e distrettuale potranno essere attivati da:

- persona direttamente interessata alla richiesta o suo familiare o altro rappresentante;
- Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta;
- operatore dei Servizi sanitari territoriali ed ospedalieri;
- operatore dei Servizi sociali;
- interlocutore istituzionale locale o di Terzo Settore.

L'accesso potrà avvenire in maniera diretta o tramite altri mezzi di comunicazione quali telefono e/o l'email tenuto anche conto delle misure vigenti finalizzate al contrasto ed al contenimento dell'epidemia da visus COVID-19.

### **Art.8- Localizzazione dell'intervento e documentazione**

Il servizio si realizzerà nelle sedi del PUA municipale e distrettuale attualmente operative e/o nelle sedi che potranno essere successivamente individuate dal Municipio VIII e della ASL Roma 2, Distretto 8.

Le attività dei mediatori linguistici e culturali si svolgeranno nei locali del PUA municipale e del PUA distrettuale e/o nei luoghi indicati nel Servizio di intervento individuale che verrà predisposto a favore dell'utente e concordato tra Servizio sociale, Organismo e utente medesimo (ad esempio presso i presidi sanitari per facilitare la comunicazione tra utente e operatore dei servizi.).

L'Organismo è tenuto alla rilevazione delle informazioni relative all'utenza mediante l'utilizzo della piattaforma SIGeSS in uso presso i Servizi Sociali di Roma Capitale e l'impiego di schede standardizzate, prevalentemente in formato digitale, fornite dal Committente avendo cura di adottare tutte le precauzioni necessarie ad assicurare il rispetto della privacy secondo la normativa vigente. L'Organismo dovrà inoltre fornire una stima periodica (almeno

trimestrale) del fabbisogno sociale e sanitario dell'utenza trattata e delle eventuali procedure attivate, mediante elaborazione di reportistica.

### **Art. 9- Personale**

Per la realizzazione delle attività progettuali l'Organismo dovrà garantire le seguenti figure professionali con comprovata esperienza nel settore di almeno un anno:

- **Due assistenti sociali, iscritti all'albo professionale degli Assistenti Sociali**, per 26 ore settimanali ciascuno, per le attività di front e back office e per le attività di programmazione e verifica.
- **Un mediatore linguistico-culturale di lingua bangla**, per 1 ora settimanale per le attività di mediazione linguistica e le attività di tutoring.
- **Un mediatore linguistico-culturale di lingua araba**, per 1 ora settimanale per le attività di mediazione linguistica e le attività di tutoring.

In concomitanza con particolari scadenze ed esigenze (ad es. iscrizione scolastica, presentazione della domanda di accesso a particolari benefici), la Committenza potrà richiedere la presenza, nella sede dei PUA municipale o distrettuale, del mediatore per un periodo continuativo, fermo restando il monte ore mensile dato.

Tutto il personale dovrà possedere esperienza nell'ambito del lavoro di gruppo, del lavoro di rete, una conoscenza della mappa dei servizi territoriali e dei diritti esigibili nonché competenze informatiche relative all'uso di banche dati e piattaforme web istituzionali per la fruizione dei servizi. Agli assistenti sociali sono richieste altresì competenze informatiche relative alla gestione ed alla analisi delle informazioni rilevate.

In relazione al personale, l'Organismo affidatario dovrà ottemperare al CCNL vigente per i lavoratori delle cooperative del settore socio-assistenziale.

### **Clausola Sociale**

Al fine di favorire la continuità e la stabilità occupazionale dei lavoratori, l'operatore economico è tenuto all'applicazione della clausola sociale di cui all'articolo 50 del Codice secondo le modalità riconosciute dall'ordinamento, e fatto comunque salvo il mantenimento dei livelli di professionalità ed esperienza del personale proposto con l'offerta progettuale.

### **Art. 10- Supporti e attrezzature**

Le risorse strumentali e le attrezzature necessarie alla realizzazione del servizio saranno messe a disposizione del Committente e resteranno di proprietà di Roma Capitale - Municipio VIII.

### **Art. 11- Durata dell'appalto**

L'affidamento del servizio avrà durata di 14 mesi, dal 1° novembre 2020, o comunque dalla data di affidamento del servizio o di effettivo inizio delle attività rivolte all'utenza, e terminerà il 31 dicembre 2021.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di applicare la procedura prevista dall'art. 63, comma 5 del decreto legislativo n. 50/2016 per l'affidamento del servizio consistente nella ripetizione di servizi analoghi, già affidati all'operatore economico aggiudicatario dell'appalto iniziale dalla medesima amministrazione aggiudicatrice, per un periodo di 12 mesi.

In caso di sopravvenute necessità, previa la disponibilità di risorse aggiuntive da parte della Stazione appaltante, il contratto potrà essere modificato, senza necessità di una nuova procedura e senza alterare la natura complessiva del contratto, alle condizioni di cui all'art. 106 del D.lgs. 50/2016;

Ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice è ammessa la proroga limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente.

### **Art.12- Monitoraggio e valutazione del servizio**

Nella proposta progettuale l'Organismo dovrà indicare il sistema di monitoraggio delle attività e di valutazione del servizio che intende utilizzare. Tale sistema in ogni caso dovrà consentire la stima dei seguenti indicatori:

- Numero degli accessi (diretti, telefonici o via email) registrati nei PUA municipale e distrettuale suddiviso per prestazione e tipologia della richiesta;
- Numero e tipologia delle procedure di segnalazione ai/dai Medici di Medicina Generale attivate;

Municipio Roma VIII  
Direzione Socio Educativa

- Numero e tipologia delle procedure di attivazione delle prestazioni sanitarie (compresa la funzione di Valutazione Multidimensionale) attivate;
- Numero e tipologia dei percorsi assistenziali integrati attivati;
- Numero e tipologia di interventi realizzati nell'ambito dell'attività di tutoring compreso numero di colloqui di mediazione linguistica effettuati;
- Numero e tipologia di agenzie del territorio (pubbliche, private e del Terzo Settore) contattate per la distribuzione del materiale divulgativo.

### **Art. 13- Varianti migliorative**

Ai sensi dell'art. 23 comma 15 del D.Lgs n. 50/2016 le offerte progettuali potranno prevedere proposte migliorative del servizio, purché conformi alle prescrizioni del presente capitolato e senza oneri aggiuntivi per la stazione appaltante tra quelle di seguito indicate:

- ulteriori tipologie di operatori rispetto a quelli previsti nel Capitolato Prestazionale;
- monte ore aggiuntivo rispetto a quello previsto nel presente Capitolato prestazionale
- organizzazione di corsi di formazione/ aggiornamento rivolti agli operatori sia dell'organismo sia del Municipio;
- creazione e aggiornamento mappatura specifica sulle risorse che a titolo informale e di volontariato operano nel territorio municipale

La Commissione attribuirà il punteggio previsto nella griglia di valutazione sulla base della presenza o meno di uno o più dei suddetti elementi aggiuntivi/migliorativi

Le proposte migliorative inserite dall'impresa nell'offerta tecnica, costituiranno clausole contrattuali a tutti gli effetti, con un preciso obbligo e responsabilità di adempimento da parte dell'organismo aggiudicatario e costituendo elementi di scelta del concorrente in sede di gara saranno oggetto di puntuale e rigoroso controllo da parte della Stazione Appaltante.

Eventuali costi presenti in sede di offerta migliorativa saranno sottoposti a verifica di congruità, in tale sede il concorrente dovrà dimostrare, in relazione al ribasso proposto, la sostenibilità economica di ciascun servizio aggiuntivo/migliorativo proposto.

### **Art. 14- Costi**

#### **PROSPETTO ECONOMICO E ONERI COMPLESSIVI PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO**

Figura da impiegare	Costo orario (dati tabella Min. Lavoro febbraio 2020 in euro)	Numero ore settimanali richieste	Costo settimanale	Costo mensile	Costo annuo	Costo totale
<b>2 Assistenti Sociali</b>	<b>22,24</b>	<b>26</b>	<b>578,24</b>	<b>2.486,43</b>	<b>29.837,18</b>	<b>59.674,37</b>
<b>2 mediatori linguistici</b>	<b>21,85</b>	<b>1</b>	<b>43,70</b>	<b>187,91</b>	<b>2.254,92</b>	<b>4.509,84</b>
<b>Totale costi personale</b>						<b>64.184,21</b>
<b>Costi di gestione 10%</b>						<b>6.418,42</b>
<b>Spesa totale</b>						<b>70.602,63</b>

Il costo complessivo del servizio, al netto dell'IVA, calcolato per 14 mesi di affidamento (01.11.2020- 31.12.2021) è pari a € 82.369,73 così suddivisi:

anno 2020 (01.11.2020-31.12.2020) € 11.767,10

anno 2021 (01.01.2021-31.12.2021) € 70.602,63.

Il Direttore

Dott. Alessandro Bellinzoni