



Dipartimento Politiche Sociali
Direzione Benessere e Salute
U.O. Protezione persone minore età
Servizio Roxanne

CAPITOLATO SPECIALE descrittivo e prestazionale

Appalto per l'affidamento della:

“Gestione del Servizio di Contatto per interventi di prevenzione dei rischi e riduzione del danno, rivolto a persone che si prostituiscono, con particolare attenzione alle vittime di tratta sessuale”, per un periodo di 24 mesi

GARA n. 7218919

CIG n. 7650742805

Sommario

1. PREMESSA	3
2. OGGETTO DELL'APPALTO	3
3. FINALITA' E OBIETTIVI DEL SERVIZIO	3
3.1 Attività	4
3.2 Specificità operative del Servizio richiesto	4
3.2.1 Metodologia e Interventi	4
3.2.2 Dotazione Strumentale	5
3.2.3 Organizzazione delle attività	5
3.2.4 Funzioni della committenza	7
3.2.5 Personale	7
3.2.6 Formazione e aggiornamento del personale	8
3.2.7 Dotazione strumentale	9
4. MISURE DI TUTELA E PROTEZIONE DEGLI UTENTI	9
5. MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI	9
6. VARIANTI MIGLIORATIVE	10
7. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICO-ECONOMICA	10
8. TRATTAMENTO DATI PERSONALI	15
9. SUBAPPALTO	15
10. RINVIO ALLA NORMATIVA VIGENTE	15
11. VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' E DEL RISPETTO DEI CCNL 16	

1. PREMESSA

Roma Capitale, in conformità con quanto attribuito agli Enti Locali dal D.P.R. 616/77 e in attuazione di quanto previsto dal D.Lgs. 286/98 e dal successivo Regolamento di attuazione D.P.R. 394/1999 – art. 27 – come anche modificati con successivi provvedimenti di legge, nonché in linea con gli indirizzi e i programmi dell'Amministrazione Comunale esplicitati nella Deliberazione C.C. 8 marzo 1999 n. 27 e nel Primo Piano Regolatore Sociale della Città adottato con Deliberazione di Consiglio Comunale di Roma 2 agosto 2002 n. 35, ha attivato da anni una serie di iniziative sulla tematica del traffico di esseri umani a scopo di sfruttamento sessuale, con i principali obiettivi orientati all'emersione e all'aiuto in favore delle vittime di tratta sessuale, la cui qualità della vita è compromessa ai massimi livelli, al fine di garantirne il diritto alla tutela psicofisica tramite interventi di:

- informazione, prevenzione dei rischi connessi alla salute, orientamento e accompagnamento ai servizi territoriali competenti;
- consulenza;
- aiuto, finalizzato a consentire percorsi individuali di uscita dalle condizioni di sfruttamento

L'attività si svolge in stretta collaborazione con gli Organismi in convenzione con il Dipartimento Politiche Sociali - U.O. Protezione Persone Minore Età – *Servizio Roxanne*.

2. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento, per la durata di **ventiquattro mesi**, della gestione di un **servizio di contatto** volto a individuare, sostenere e aiutare persone che si prostituiscono, sia sotto il profilo della tutela dei diritti fondamentali, sia per segnalare ad altri servizi l'avvio di percorsi di assistenza, protezione, regolarizzazione e inserimento sociale per persone prostitute, con particolare attenzione alle vittime di traffico di esseri umani a scopo di sfruttamento sessuale, da realizzarsi attraverso:

- **due Unità di Contatto su strada operanti sul territorio cittadino**
- **uno Sportello di Consulenza** per la prima accoglienza, orientamento e aiuto delle persone che, a seguito di contatto, intenderanno rappresentare le proprie condizioni e problematiche.

I servizi oggetto dell'appalto, dovranno essere svolti, per un periodo di 24 mesi. Le attività delle Unità di contatto su strada dovranno essere prestate per un minimo di 20 ore settimanali ciascuna e le attività dello Sportello di consulenza per prima accoglienza e orientamento, dovranno essere svolte per almeno 30 ore settimanali di front office e 10 ore di back office, anche per azioni di supporto e accompagnamento delle persone presso servizi territoriali di diversa competenza.

3. FINALITA' E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Alla base degli interventi complessivi di aiuto alle vittime, un ruolo fondamentale è svolto dai servizi oggetto della presente procedura, deputati a raggiungere la popolazione prostituita, affinché la stessa sia informata dei rischi insiti nell'attività svolta (a partire dagli aspetti della salute personale), riceva consulenza in merito alle possibilità offerte dai diritti sanciti dalla normativa nazionale, sia sostenuta nel percorso di accesso ai servizi e sia accompagnata, laddove possibile, verso l'uscita dalle condizioni di disagio e/o di sfruttamento, sostenuta anche dagli interventi di mediazione culturale.

Tali compiti rientrano nella logica ormai attestata di ribaltare l'"attesa" dell'utenza potenziale da parte delle istituzioni. I servizi di contatto si dedicano, pertanto, alla "ricerca" e al raggiungimento delle persone cui viene condotta l'offerta nel luogo stesso dove si manifesta la condizione di rischio, con la funzione di costituire un

anello di congiunzione tra le persone e i servizi che possono così assicurare altri interventi di sostegno e di aiuto.

3.1 Attività

Il servizio di contatto su strada è svolto anche con la logica di assicurare la realizzazione delle attività di *drop-in* presso uno sportello di consulenza.

In particolare il servizio è rivolto a tutta la popolazione che costituisce il fenomeno della prostituzione, di strada sul territorio cittadino e sarà realizzato attraverso le seguenti attività:

1. Monitoraggio del fenomeno e raccolta dati (*outdoor – indoor*): la progressiva acquisizione di conoscenze circa le nuove realtà della prostituzione e la ricerca costante delle varie forme e luoghi in cui essa si manifesta;
2. Il raggiungimento in forma mediata delle persone vittime di tratta attraverso strategie di coinvolgimento della popolazione che ruota intorno al fenomeno prostituzione, anche "clienti";
3. Contatto con le persone protagoniste del fenomeno prostituzione, tratta e sfruttamento sessuale e loro sensibilizzazione circa le esistenti possibilità di aiuto;
4. Attività di informazione e sostegno utile alla riduzione dei danni derivanti dall'esercizio della prostituzione, per il miglioramento delle condizioni di salute e per la riduzione dell'evidente ricaduta sulla fascia di popolazione prossima al fenomeno, "clienti";
5. Accesso e invio guidato a dedicati servizi territoriali;
6. Riduzione delle condizioni d'isolamento e di emarginazione del target;
7. Coinvolgimento delle realtà cittadine, dell'associazionismo e del volontariato, che intersecano i temi della prostituzione/tratta sessuale/clientela, per un programmato e costante confronto;
8. Dialogo con istituzioni, enti e servizi che si occupano di persone vittime di sfruttamento;
9. Contrasto al fenomeno della tratta e/o dello sfruttamento sessuale.

3.2 Specificità operative del Servizio richiesto

3.2.1 Metodologia e Interventi

Per attuare quanto sopra, Roma Capitale intende chiedere a Organismi del privato sociale la presentazione di progetti destinati alla realizzazione di un servizio che assicuri interventi di prevenzione, di tutela e di accompagnamento in favore di persone che si prostituiscono, oltre che favorire in via prioritaria la stimolazione e la maturazione della fuoriuscita dai circuiti di sfruttamento, assumendo come obiettivi prioritari quelli sopra descritti e curando quindi:

- a. la capacità di approccio, di relazione, di informazione ai fini della prevenzione dei rischi derivanti dall'attività di prostituzione;
- b. la raccolta di informazioni inerenti nuovi luoghi e modalità con cui si manifesta il fenomeno, nonché la rete di servizi esistenti e utili a evitare l'aggravarsi delle condizioni di rischio (censimento, funzionamento, norme e regolamenti degli stessi, identificazione di punti e persone di riferimento);
- c. l'invio al competente servizio capitolino di segnalazioni puntuali e accurate in merito a persone potenziali vittime di sfruttamento e di tratta;
- d. la capacità di mediazione culturale, indispensabile per favorire la crescita di consapevolezza individuale del target circa i diritti e le possibilità di inserimento nel tessuto sociale;
- e. l'elaborazione e la produzione di materiale informativo plurilingue, la distribuzione dello stesso e di materiale prodotto da altri, dietro valutazione congiunta con il competente servizio comunale;
- f. la capacità di raccordo con altre iniziative di contatto esistenti (tossicodipendenze, aids, senza fissa dimora, ecc.);
- g. la capacità di rispondere a richieste dirette da parte delle persone che si prostituiscono tese a migliorare la qualità stessa della vita delle persone;
- h. l'accompagnamento ai servizi esistenti;
- i. l'individuazione di persone atte a formare gruppi di auto-aiuto;
- j. la cura dei rapporti necessari alla realizzazione del percorso di fuoriuscita dai circuiti di sfruttamento.

Le attività di contatto si articolano in due direzioni distinte:

1) ATTIVITA' SU STRADA

- visite programmate e organizzate nei luoghi e nei tempi di manifestazione del fenomeno, con possibilità da parte del competente servizio comunale, di richiedere anche visite non programmate;
- elaborazione di strategie e azioni atte a raggiungere le persone che si prostituiscono anche in luoghi chiusi con conseguenti interventi mirati agli obiettivi del presente avviso;
- attività di mediazione sociale tra cittadinanza e soggetti che praticano la prostituzione, con particolare riguardo alla sensibilizzazione della popolazione residente sulla tematica della tratta sessuale;
- cooperazione indiretta alle attività di contrasto allo sfruttamento, tramite il competente servizio comunale;
- interventi di contatto con popolazione prostituita *indoor*;

2) ATTIVITA' DI SPORTELLO:

- creazione di uno spazio dedicato alle attività di identificazione della vittima di tratta e all'avvio di interventi di protezione sociale, finalizzati allo sviluppo di percorsi di fuoriuscita dal sistema dello sfruttamento, sia di soggetti presentatisi spontaneamente, sia di soggetti segnalati dalle forze dell'ordine o per i quali la richiesta di accoglienza provenga dalle forze dell'ordine, sia di soggetti inviati dalle Commissioni Territoriali richiedenti asilo, che di soggetti inviati da altri Servizi di Roma Capitale, come da Servizi afferenti al Sistema Sanitario Nazionale o al Sistema della Giustizia Minorile ;
- continuità di presa in carico per situazioni relative a progetti ex art. 18, avviate sul territorio romano e prive dell'inserimento in percorsi di protezione per carenze della rete di accoglienza anti tratta;

Allo Sportello, con compiti di presenza parziale, sostegno, condivisione degli obiettivi e coordinamento delle rilevazioni, potranno partecipare, per parte degli orari settimanali di lavoro, anche operatori del competente servizio comunale.

Per le attività sopra descritte, ruolo centrale nella costruzione della relazione dovrà essere svolto dalla figura del mediatore culturale per il quale gli Organismi, eventuali affidatari dei servizi, dovranno programmare di volta in volta il contributo operativo, sia per il contatto in strada che per lo sportello, stabilendo priorità e modalità di presenze rispetto alle frequenze etniche con cui si manifesta la popolazione *target*.

3.2.2 Dotazione Strumentale

L'Organismo affidatario, dovrà mettere a disposizione la seguente dotazione strumentale, che dovrà essere elencata e dichiarata nella propria disponibilità in sede di offerta:

- ✓ una sede operativa in Roma per l'attività interessata, sede che rimane referente per tutte le comunicazioni inerenti al servizio, e, che deve disporre di telefono, con internet/*wi-fi* e fax;
- ✓ postazione informatica per la gestione delle attività dello Sportello e di una Banca Dati specifica;
- ✓ i mezzi di trasporto per l'espletamento delle attività di contatto su strada con disponibilità di generi alimentari di conforto (tè/caffè ecc), nonché di materiali di prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili;
- ✓ materiali informativi, redatti nelle principali lingue di provenienza del target di riferimento, da distribuire su strada;
- ✓ numero di telefono cellulare dedicato a esigenze di eventuali reperibilità.

3.2.3 Organizzazione delle attività

Le attività dovranno essere articolate in:

A. Servizio di contatto:

L'Organismo affidatario dovrà assicurare per ciascun servizio di contatto su strada, tramite apposito personale, un minimo di 20 ore settimanali per l'espletamento delle seguenti attività:

- Numero cinque uscite settimanali per contatto su strada, di cui
 - ✓ almeno due notturne di quattro ore ciascuna (fascia oraria 19:00-01:00), e comunque organizzate in relazione alla scansione temporale con cui si manifesta la presenza su strada;
 - ✓ tre diurne di quattro ore ciascuna (fascia oraria 09:00-19:00)

- Individuazione e attuazione di altre modalità di contatto oltre quello su strada in relazione alle modificazioni in atto del fenomeno.

L'Organismo affidatario dovrà, inoltre, concordare con i competenti Uffici del Dipartimento e mettere in atto modalità operative sinergiche con altre attività simili presenti sui territori, in particolare con *l'Unità di Contatto su strada e di educativa territoriale per interventi di prevenzione e riduzione del rischio di devianza in favore di persone di minore età (di prossima attivazione)*.

L'attivazione di sinergie e collaborazioni, potrà ampliare la presenza e la diversificazione di reti locali di contatto.

B. Sportello di Orientamento e Accoglienza:

Il Dipartimento Politiche Sociali metterà a disposizione, previa autorizzazione del *Servizio Roxanne*, i locali siti in Roma, via Galilei 15, (o altra sede idonea) per l'espletamento delle attività di sportello.

Gli Organismi dovranno illustrare la modalità di partecipazione del proprio personale all'interno dello Sportello che sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 17, per un totale di 30 ore settimanali di apertura al pubblico e 10 ore settimanali da destinare ad attività di back office e accompagnamento per pratiche sanitarie, sociali e giuridiche.

La complessiva apertura di *front-office* dello Sportello, per 30 ore settimanali verrà effettuata con la presenza di un Operatore sociale e di un mediatore culturale per almeno n. 4 (quattro) ore giornaliere (20 ore settimanali).

La presenza dei mediatori culturali presso lo Sportello dovrà interessare l'esigenza di interpretariato e mediazione per le lingue maggiormente rispondenti a quelle del *target* predominante, attualmente nigeriana, portoghese, e rumena.

Gli accompagnamenti sanitari dovranno essere garantiti anche oltre gli orari di apertura dello Sportello, nella fascia oraria 8-11, laddove ne venga valutato il carattere di urgenza e la non programmazione negli orari di apertura dello Sportello.

Dovrà inoltre essere garantita la Consulenza Legale per almeno 80re settimanali, attraverso la presenza di un Avvocato o di personale appositamente qualificato.

Oltre alla copertura degli orari di sportello, gli organismi dovranno assicurare interventi relativi a:

- ✓ mappatura e raccolta dati sul fenomeno *indoor*, con monitoraggio siti internet e mezzi stampa, elaborazione dati per alimentare il database, telefonate e interventi di contatto;
- ✓ rapporti con la Questura;
- ✓ funzioni di accompagnamento a servizi, utilizzando, ove presenti anche reti locali e proprie risorse già attivate da mettere a disposizione per il raggiungimento degli obiettivi del progetto;
- ✓ rapporti con rappresentanze consolari in merito al rilascio di documenti personali;
- ✓ attività di orientamento alla formazione e al lavoro;
- ✓ quanto altro utile emergerà per necessità contingenti od occasionali;

Lo Sportello dovrà raccogliere segnalazioni, da trasmettere al competente servizio comunale per la valutazione definitiva, relative alle necessità di protezione e accoglienza residenziale per diverse tipologie di situazioni come:

- richieste spontanee e individuali di persone in fuga, per le quali occorre approntare un immediato intervento di aiuto;
- richieste di inserimento segnalate e/o accompagnate dalle forze di pubblica sicurezza;
- richieste di inserimento segnalate da servizi pubblici vari – ASL, ospedali, municipi, ecc. -.
- richieste di consulenza e valutazione di potenziali vittime di tratta minori inviate dalla U.O. Protezione persone minori età del Dipartimento Politiche Sociali

Il competente servizio comunale supporterà le attività dello Sportello con le modalità, anche in presenza, di volta in volta ritenute opportune e/o necessarie.

Le figure di mediazione culturale potranno collaborare, per necessità emerse, con gli altri attori della rete di servizi realizzata da Roma Capitale ai sensi della deliberazione C.C. n. 27/99, previa valutazione del competente servizio comunale.

Sia per le attività di contatto che per quelle di sportello dovranno essere utilizzati materiali e schede di rilevazione, precedentemente concordate con il Servizio Roxanne. Detto materiale potrà, comunque, essere integrato con quello utilizzato da altri servizi di contatto, sia a livello locale che extra comunale, comunque tutta l'organizzazione delle attività dovrà essere programmata unitamente al Servizio Roxanne.

3.2.4 Funzioni della committenza

Il *Servizio Roxanne* mantiene le attività di indirizzo, programmazione, verifica e controllo sul livello qualitativo e quantitativo delle prestazioni. Nello specifico:

- sovrintende alla regolare esecuzione del servizio oggetto dell'affidamento anche attraverso riunioni periodiche di coordinamento;
- definisce, d'intesa con il Responsabile/Coordinatore del servizio affidato, modalità di intervento specifiche in relazione sia a criticità che possono emergere dall'osservazione e il contatto con il fenomeno, sia da situazioni individuali che necessitano di protezione e aiuto;
- promuove attività di coordinamento con altri Enti e organismi del privato sociale (Forze dell'Ordine, Servizi sanitari e sociali ecc) impegnati, per specifiche competenze, sulla tematica della tratta al fine di migliorare la collaborazione interistituzionale anche attraverso protocolli d'intesa e attività di formazione e aggiornamento congiunte.

3.2.5 Personale

L'Organismo dovrà mettere a disposizione, sulla base della sopraindicata descrizione delle modalità relative alle attività, adeguato personale:

- un Responsabile/Coordinatore del servizio, con qualifica di psicologo, assistente sociale o Educatore;

La dotazione complessiva per le attività di Unità di Contatto su strada dovrà prevedere almeno n. 3 (tre) unità di personale per ogni uscita, di cui:

- n.2 (due) operatori sociali, con la qualifica di Psicologo, Assistente Sociale o Educatore professionale
- n. 1 (uno) mediatore culturale

La dotazione complessiva, per le attività di Sportello di Orientamento e Accoglienza dovrà prevedere n. 3 (tre) unità di personale, di cui :

- n.2 (due) operatori sociali, con la qualifica di Psicologo, Assistente Sociale o Educatore Professionale (attività di *front-office* e di *back-office*)

- n. 1 (uno) mediatore culturale, individuato tra quelli operanti nell'équipe di contatto (attività di *front-office*)
Oltre che, n.1 (uno) Consulente legale appositamente qualificato, per almeno 8 ore settimanali

Le attività del personale impiegato per la realizzazione del servizio, per tutta la durata contrattuale (24mesi), devono essere garantite almeno per:

- Responsabile/Coordinatore**: ore complessive n. 312 (156/annue);
- Operatori Sociali**: ore complessive n. 12.480 (6.240/annue di cui 4.160 per il fabbisogno delle Unità di contatto e 2.080 per il fabbisogno dello Sportello);
- **Mediatori culturali**: ore complessive n. 7.280 (3.640/annue di cui 2.080 per il fabbisogno delle Unità di contatto e 1.560 per il fabbisogno dello Sportello).
- **Consulente legale**: ore complessive n. 832 (416/annue)

Mediatori culturali.

In considerazione dell'alto numero di stranieri presenti all'interno della popolazione che si prostituisce ed è vittima di tratta sessuale, fondamentale, per facilitare la comunicazione tra operatori e utenti, è la presenza di mediatori culturali, in grado di dialogare con persone di lingue e culture diverse appena giunte sul territorio italiano, si richiede prevalentemente, la presenza della mediazione di cultura nigeriana, rumena e di altri paesi dell'Est Europa, brasiliana e di altri paesi dell'America Latina.

La funzione di **Mediatore linguistico/culturale**, secondo le specifiche necessità di riferimento etnico del target, può essere svolta da persone in possesso di adeguata conoscenza della lingua italiana, di buona conoscenza della lingua scelta ai fini della mediazione ed in possesso di diplomi specifici o partecipazione a corsi riconosciuti a livello statale o regionale.

Nell'offerta tecnica, dovrà essere specificato nel dettaglio, l'elenco dei componenti il gruppo di lavoro con a fianco di ciascuno di essi:

- il titolo di studio
- il ruolo ricoperto e tipo di attività
- il numero di ore di servizio settimanali e annuali
- il tipo di contratto
- la/e lingua/e della cultura madre diversa da quella italiana di cui hanno padronanza (per i mediatori culturali)

Le offerte tecniche devono rispettare le caratteristiche minime del personale previste nel presente Capitolato, sia in termini di qualifiche che di esperienza, nonché del monte ore di lavoro, richiesti.

Eventuali sostituzioni saranno consentite esclusivamente con figure di pari qualifica ed esperienza, previa approvazione da parte del *Servizio Roxanne*.

Ai sensi dell'art. 30 del d.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. al personale impiegato è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'impresa anche in maniera prevalente.

L'indicazione del CCNL applicato dall'Organismo aggiudicatario, delle qualifiche previste e del corrispondente inquadramento contrattuale devono essere inseriti nell'offerta tecnica.

L'Organismo affidatario potrà avvalersi, per servizi integrativi, della collaborazione di tirocinanti. L'apporto di tirocinanti deve essere considerato aggiuntivo rispetto all'organico del servizio e deve essere monitorato dal responsabile e dagli operatori professionali.

3.2.6 Formazione e aggiornamento del personale

L'Organismo affidatario dovrà inserire nell'offerta un programma dettagliato, per annualità, di corsi di formazione per l'equipe impiegata, specifici rispetto al servizio e alle qualifiche professionali. Dovrà essere distinta la formazione interna (svolta dallo stesso Organismo) e la formazione esterna (svolta da specifici Enti accreditati e Istituti di Formazione).

L'Organismo affidatario sarà tenuto a realizzare il programma di formazione descritto e a inviare alla Stazione Appaltante, copia degli attestati di formazione di ogni singolo operatore.

3.2.7 Dotazione strumentale

L'Organismo dovrà dotarsi della seguente attrezzatura:

- Automezzi per attività di strada;
- Strumenti informatici (con accesso a internet) adeguati per tipologia di lavoro e numero di personale impiegato, per la realizzazione della banca dati del servizio;
- Strumenti di telefonia mobile;
- Materiale di consumo (opuscoli informativi; materiale di prevenzione alle malattie sessualmente trasmissibili; alimenti di prima necessità per ristoro su strada)

Roma Capitale è da intendersi titolare della piena proprietà delle banche dati relative agli utenti e alle aziende.

L'Amministrazione acquisisce il diritto di proprietà e quindi di utilizzazione di tutto quanto realizzato dall'Organismo affidatario in esecuzione del presente appalto e dei relativi materiali e documentazioni inventati e creati, predisposti o realizzati dall'Organismo affidatario, dai suoi dipendenti o da terzi incaricati nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente appalto.

Il Dipartimento Politiche Sociali metterà a disposizione, previa autorizzazione del *Servizio Roxanne*, i locali siti in Roma, via Galilei 15 (o altra sede idonea) per l'espletamento degli interventi di orientamento al mondo del lavoro, individuali e di gruppo.

4. MISURE DI TUTELA E PROTEZIONE DEGLI UTENTI

L'Organismo dovrà mantenere la massima riservatezza, evitando la divulgazione di informazioni al fine di garantire la massima tutela e protezione degli utenti.

E' fatto divieto all'Organismo affidatario di divulgare a chiunque informazioni inerenti l'erogazione del servizio prestato e la diffusione di notizie riguardanti singole persone inserite nel Servizio, o anche dati aggregati senza l'autorizzazione del *Servizio Roxanne*.

5. MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI

Il servizio deve prevedere l'utilizzo di un sistema di verifica delle attività e uno di rilevazione dei dati emersi dall'esperienza.

Dovranno essere inviati al competente ufficio comunale:

- Calendario mensile delle uscite del servizio di contatto;
- Quadro presenze operatori allo Sportello di accoglienza e orientamento
- Dati mensili relativi alla rilevazione del fenomeno *indoor/outdoor*;
- Dati mensili sulle situazioni accolte allo sportello di accoglienza e orientamento
- Relazioni bimensili sulle attività svolte nel servizio di contatto e nelle attività di sportello;
- Aggiornamento mensile circa le modalità d'impiego della mediazione culturale.

6. 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. Tali offerte dovranno essere finalizzate ad ottimizzare il servizio stesso e possono riguardare:

-Attivazione di ricerca sul fenomeno in generale, su aspetti specifici e follow up.

Realizzazione di ricerche con disponibilità di Enti/Organizzazioni/Università. Presentare piano di ricerca e dichiarazioni di collaborazione.

-Attivazione di percorsi di formazione rivolti a professionalità istituzionali (Roma capitale, polizia Locale, regione, Forze di Polizia ecc.) **e non**, coinvolti e coinvolgibili nei percorsi di protezione e inclusione di vittime di tratta. Attivazione di almeno un modulo formativo di 20 ore .

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.

7. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICO-ECONOMICA

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	80
Offerta economica	20
TOTALE	100

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi:

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi:

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX
1	ESPERIENZA DEL CONCORRENTE <i>Criterio quantitativo</i>	8	1.1	Esperienza specifica del concorrente , negli ultimi 5 anni, in servizi attinenti interventi cosiddetti di <i>riduzione del danno</i> , attraverso il contatto su strada rivolto a fragilità diverse <i>Ai fini della dimostrazione dell'esperienza specifica maturata i concorrenti dovranno produrre una dichiarazione sottoscritta</i>	5

			<p><i>dal/dai legali rappresentante/i dalla quale si evincano i seguenti dati: oggetto del servizio riconducibile alla gestione di servizi come sopra definito, data di inizio e fine del servizio, i destinatari ed i committenti (ragione sociale e codice fiscale) con l'indicazione del periodo complessivo maturato.</i></p> <p><i>In caso di R.T.I./G.E.I.E./ConSORZI ordinari di concorrenti verrà presa in considerazione esclusivamente l'esperienza di un unico componente del raggruppamento (anche diverso dalla capogruppo).</i></p> <p>Parametro di valutazione: <i>Ai fini della valutazione di tipo quantitativo verrà computato 1 punto per ogni anno di servizio.</i> <i>In presenza di periodi inferiori ad un anno, verrà calcolato il numero di giorni per un periodo massimo antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte pari a 5 anni (2920 giorni).</i></p> <p><i>Il punteggio sarà attribuito secondo la seguente formula: $C_i = R_a/R_{max}$</i> <i>Dove C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo</i> <i>R_a = valore (Numero giorni) svolti dal concorrente i-esimo</i> <i>R_{max} = valore (Numero giorni) svolti dal concorrente che ha maggiore esperienza</i></p>	
		1.2	<p>Pubblicazioni a cura del concorrente <i>Verrà valutata l'esperienza del concorrente nello specifico settore della tratta degli esseri umani, in relazione a pubblicazioni, inerenti la tematica e a cura del concorrente.</i> <i>In caso di R.T.I./G.E.I.E./ConSORZI ordinari di concorrenti verrà presa in considerazione esclusivamente l'esperienza di un unico componente del raggruppamento (anche diverso dalla capogruppo).</i></p> <p>Parametro di Valutazione: numero di pubblicazioni a cura del concorrente inerenti la tematica su libri e/o riviste</p> <p><i>Il punteggio sarà attribuito secondo la seguente formula: $C_i = R_a/R_{max}$</i> <i>Dove C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo</i> <i>R_a = valore (Numero pubblicazioni prodotte dal concorrente i-esimo</i> <i>R_{max} = valore dato dal numero maggiore pubblicazioni prodotte dal concorrente</i></p>	3

2	<p>EQUIPE PROFESSIONALE IMPIEGATA</p> <p> criterio quantitativo</p>	15	<p>2.1 Esperienza e Professionalità del coordinatore del servizio Verrà valutata l'esperienza in servizi rivolti alla popolazione che si prostituisce alle persone vittime di tratta sessuale.</p> <p><i>Ai fini della dimostrazione dell'esperienza maturata ogni concorrente dovrà produrre un'autocertificazione del coordinatore proposto, resa dall'interessato ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 e ss.mm.ii., n. 445 che indichi espressamente che il soggetto sottoscrittore è consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 di detto D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii., per le ipotesi di falsità e di dichiarazioni mendaci, corredata di documento d'identità in corso di validità - che specifichi nel dettaglio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - titoli di studio e anno di conseguimento: - esperienze professionali (documentabili successivamente a comprova), maturate quale responsabile/coordinatore di servizio socio assistenziali, delle date precise di inizio e di fine servizio in cui sono state maturate tali esperienze, dei dati idonei ad identificare l'Organismo presso il quale sono state maturate tali esperienze, con l'indicazione del periodo complessivo maturato. <p><i>Parametro di valutazione: Anzianità</i></p> <p><i>Il punteggio sarà attribuito secondo la seguente formula: $Ci = Ra/Rmax$</i></p> <p><i>Dove Ci = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo</i></p> <p><i>Ra = valore (Numero giorni) svolti dal concorrente i-esimo</i></p> <p><i>Rmax = valore (Numero giorni) svolti dal concorrente che ha maggiore esperienza</i></p> <p><i>Il coordinatore proposto dovrà essere impiegato nell'esecuzione del servizio. In caso di eccezionale indisponibilità dovrà essere sostituito da figura professionale con requisiti equipollenti o maggiori.</i></p>	5
			<p>2. 2 Formazione e aggiornamento dell'equipe impiegata</p> <p><i>Nell'offerta tecnica, dovrà essere inserito un programma dettagliato, per annualità, di corsi di formazione per l'equipe impiegata, specifici rispetto al servizio e alle qualifiche professionali.</i></p> <p>Dovrà essere distinta la <u>formazione interna</u> (svolta dall'Organismo concorrente) e la <u>formazione esterna</u> (svolta da specifici Enti e Istituti di Formazione)</p> <p><i>Parametro di valutazione: numero di ore annuali di formazione esterna (verrà valutato esclusivamente un numero superiore a 6 ore/anno di formazione esterna)</i></p> <p><i>Il punteggio sarà attribuito secondo la seguente formula:</i></p> <p><i>$Ci = Ra/Rmax$</i></p> <p><i>Dove Ci = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo</i></p> <p><i>Ra = valore (Numero ore di formazione esterna proposte dal concorrente i-esimo)</i></p> <p><i>Rmax = valore (Numero ore massimo di formazione esterna proposte)</i></p> <p>Punti 4</p> <p><i>Parametro di valutazione: numero di ore annuali di formazione interna (verrà valutato esclusivamente un numero superiore a 10 ore/anno di formazione interna)</i></p> <p><i>Il punteggio sarà attribuito secondo la seguente formula:</i></p> <p><i>$Ci = Ra/Rmax$</i></p> <p><i>Dove Ci = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo</i></p> <p><i>Ra = valore (Numero ore di formazione interna proposte dal concorrente</i></p>	10

			<i>i-esimo)</i> <i>Rmax = valore (Numero ore massimo di formazione interna proposte)</i> Punti 6												
3	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO <i>Criterio qualitativo</i>	37	3.1 Organizzazione del servizio e delle attività da realizzare per la sua erogazione. <i>Nell'offerta tecnica dovrà essere esplicitata nel dettaglio l'organizzazione proposta</i> <i>Nell'ambito della valutazione comunque complessiva del presente sub-elemento, saranno considerati quali elementi da prendere in considerazione, ai fini dell'attribuzione dei coefficienti, i seguenti aspetti:</i> - Descrizione delle modalità operative dell'equipe professionale, in relazione a quanto richiesto nel capitolato - Capacità organizzativa (strategie di contatto sia su strada che in altri luoghi; attività e interventi di sportello: organizzazione e espletamento - Descrizione puntuale delle modalità di raccolta di informazioni inerenti nuovi luoghi e modalità con cui si manifesta il fenomeno, anche per definire una mappatura delle zone contatto; - Descrizione puntuale della rete di servizi esistenti e utili a evitare l'aggravarsi delle condizioni di rischio; - Descrizione puntuale, anche nelle fasi e nella durata dell'attività di contatto in merito all'organizzazione) - Descrizione puntuale, delle aree di intervento dello sportello: area sanitaria, legale, protezione sociale, conoscenza dei servizi e risorse territoriali;	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Range (graduazione) di attribuzione dei coefficienti</i></th> <th><i>Caratteristiche di corrispondenza per ciascun range di attribuzione</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 – 0,75</td> <td>Piena rispondenza: quando all'interno della proposta progettuale del concorrente si rinverranno in modo chiaro, coerente, ben articolato, concretamente attuabile e completo tutti gli elementi premianti sopra individuati da realizzare per l'erogazione del servizio</td> </tr> <tr> <td>0,74– 0,50</td> <td>Media rispondenza: quando all'interno della proposta progettuale del concorrente si rinverranno la maggior parte gli elementi premianti sopra individuati da realizzare per l'erogazione del servizio, in modo complessivamente buono ma non pienamente articolato e dettagliato ovvero non rispondente per la totalità degli elementi.</td> </tr> <tr> <td>0,49 – 0,25</td> <td>Discreta rispondenza: quando all'interno della proposta progettuale del concorrente si rinverranno gli elementi premianti sopra individuati da realizzare per l'erogazione del servizio, in modo complessivamente discreto sebbene carente di dettagli e articolazioni operative.</td> </tr> <tr> <td>0,24 – 0</td> <td>Sufficiente rispondenza: quando all'interno della proposta progettuale del concorrente si rinverranno gli elementi premianti sopra individuati da realizzare per l'erogazione del servizio, in modo complessivamente</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Range (graduazione) di attribuzione dei coefficienti</i>	<i>Caratteristiche di corrispondenza per ciascun range di attribuzione</i>	1 – 0,75	Piena rispondenza: quando all'interno della proposta progettuale del concorrente si rinverranno in modo chiaro, coerente, ben articolato, concretamente attuabile e completo tutti gli elementi premianti sopra individuati da realizzare per l'erogazione del servizio	0,74– 0,50	Media rispondenza: quando all'interno della proposta progettuale del concorrente si rinverranno la maggior parte gli elementi premianti sopra individuati da realizzare per l'erogazione del servizio, in modo complessivamente buono ma non pienamente articolato e dettagliato ovvero non rispondente per la totalità degli elementi.	0,49 – 0,25	Discreta rispondenza: quando all'interno della proposta progettuale del concorrente si rinverranno gli elementi premianti sopra individuati da realizzare per l'erogazione del servizio, in modo complessivamente discreto sebbene carente di dettagli e articolazioni operative.	0,24 – 0	Sufficiente rispondenza: quando all'interno della proposta progettuale del concorrente si rinverranno gli elementi premianti sopra individuati da realizzare per l'erogazione del servizio, in modo complessivamente	16
<i>Range (graduazione) di attribuzione dei coefficienti</i>	<i>Caratteristiche di corrispondenza per ciascun range di attribuzione</i>														
1 – 0,75	Piena rispondenza: quando all'interno della proposta progettuale del concorrente si rinverranno in modo chiaro, coerente, ben articolato, concretamente attuabile e completo tutti gli elementi premianti sopra individuati da realizzare per l'erogazione del servizio														
0,74– 0,50	Media rispondenza: quando all'interno della proposta progettuale del concorrente si rinverranno la maggior parte gli elementi premianti sopra individuati da realizzare per l'erogazione del servizio, in modo complessivamente buono ma non pienamente articolato e dettagliato ovvero non rispondente per la totalità degli elementi.														
0,49 – 0,25	Discreta rispondenza: quando all'interno della proposta progettuale del concorrente si rinverranno gli elementi premianti sopra individuati da realizzare per l'erogazione del servizio, in modo complessivamente discreto sebbene carente di dettagli e articolazioni operative.														
0,24 – 0	Sufficiente rispondenza: quando all'interno della proposta progettuale del concorrente si rinverranno gli elementi premianti sopra individuati da realizzare per l'erogazione del servizio, in modo complessivamente														

				sufficiente sebbene non rispondenti pienamente, carenti di dettagli ed articolazioni operative.											
			3.2	<p>Monitoraggio delle attività e del progetto, anche in relazione ai risultati attesi e ottenuti: <i>descrizione del modello e degli strumenti adottati; definizione delle fasi di verifica; utilizzo di eventuali organismi terzi specializzati nella verifica</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Range (graduazione) di attribuzione dei coefficienti</i></th> <th><i>Caratteristiche di corrispondenza per ciascun range di attribuzione</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 – 0,75</td> <td>Laddove il monitoraggio sia dettagliatamente descritto; - Nelle fasi, negli strumenti e nella metodologia; - Sia stato individuato e formalizzato il rapporto con un organismo terzo che effettuerà la verifica</td> </tr> <tr> <td>0,74– 0,50</td> <td>Laddove il monitoraggio sia dettagliatamente descritto; - Nelle fasi, negli strumenti e nella metodologia</td> </tr> <tr> <td>0,49 – 0,25</td> <td>Laddove il monitoraggio sia sufficientemente descritto; - Nelle fasi, negli strumenti e nella metodologia</td> </tr> <tr> <td>0,24 – 0</td> <td>Laddove il monitoraggio sia descritto in modo generico e insufficiente</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Range (graduazione) di attribuzione dei coefficienti</i>	<i>Caratteristiche di corrispondenza per ciascun range di attribuzione</i>	1 – 0,75	Laddove il monitoraggio sia dettagliatamente descritto; - Nelle fasi, negli strumenti e nella metodologia; - Sia stato individuato e formalizzato il rapporto con un organismo terzo che effettuerà la verifica	0,74– 0,50	Laddove il monitoraggio sia dettagliatamente descritto; - Nelle fasi, negli strumenti e nella metodologia	0,49 – 0,25	Laddove il monitoraggio sia sufficientemente descritto; - Nelle fasi, negli strumenti e nella metodologia	0,24 – 0	Laddove il monitoraggio sia descritto in modo generico e insufficiente	16
<i>Range (graduazione) di attribuzione dei coefficienti</i>	<i>Caratteristiche di corrispondenza per ciascun range di attribuzione</i>														
1 – 0,75	Laddove il monitoraggio sia dettagliatamente descritto; - Nelle fasi, negli strumenti e nella metodologia; - Sia stato individuato e formalizzato il rapporto con un organismo terzo che effettuerà la verifica														
0,74– 0,50	Laddove il monitoraggio sia dettagliatamente descritto; - Nelle fasi, negli strumenti e nella metodologia														
0,49 – 0,25	Laddove il monitoraggio sia sufficientemente descritto; - Nelle fasi, negli strumenti e nella metodologia														
0,24 – 0	Laddove il monitoraggio sia descritto in modo generico e insufficiente														
			3.3	<p>Risorse già attivate dal concorrente e utilizzate come valore aggiunto alla raggiungimento degli obiettivi del progetto:</p> <p>nell'offerta tecnica dovranno essere dettagliate, se già attivate:</p> <p><i>1) almeno una collaborazione già attiva a livello sanitario con presidi ospedalieri ON/OFF punti 1</i></p> <p><i>2) almeno una collaborazione già attiva con ambulatori ginecologici ON/OFF punti 1</i></p> <p><i>3) almeno una collaborazione già attiva con ambulatori pediatrici ON/OFF punti 1</i></p> <p><i>3) almeno un collaborazioni già attiva con Associazioni di Volontariato a supporto delle vittime di tratta sessuale:</i></p>	5										

				<p><i>On/OFF punti 1</i></p> <p><i>5) almeno una collaborazione già attiva con farmacie</i></p> <p><i>ON/OFF punti 1</i></p> <p><i>L'esperienza dovrà essere documentata (protocolli o accordi già attivati)</i></p>	
4	OFFERTE MIGLIORATIVE	20	4.1	<p>Attivazione di ricerca sul fenomeno in generale, su aspetti specifici e follow up.</p> <p>Realizzazione di ricerche con disponibilità di Enti/Organizzazioni/Università. Presentare piano di ricerca e dichiarazioni di collaborazione.</p> <p><i>Criterio di valutazione: ON/OFF</i></p>	10
			4.2	<p>Attivazione di percorsi di formazione rivolti a professionalità istituzionali (Roma capitale, Polizia Locale, regione, Forze di Polizia ecc.) e non, coinvolti e coinvolgibili nei percorsi di protezione e inclusione di vittime di tratta.</p> <p>Attivazione di almeno un modulo formativo di 20 ore</p> <p>Descrizione del modulo formativo</p> <p><i>Criterio di valutazione: ON/OFF</i></p>	10
	TOTALE				80

I suddetti criteri e sub-criteri trovano applicazione secondo le indicazioni riportate nel paragrafo 18 del disciplinare di gara.

8. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

L'Organismo affidatario del servizio oggetto del presente Capitolato assicura che lo svolgimento di tale rapporto contrattuale avvenga nel rispetto delle disposizioni contenute nel Codice in materia di Protezione dei dati personali di cui al D.Lgs. n. 196/06 e s.m.i., impegnandosi altresì ad adottare tutte le iniziative e gli interventi idonei a garantire il corretto espletamento del servizio affidato nel rispetto della suddetta normativa. Gli Organismi affidatari s'impegnano a trattare i dati sensibili nel rispetto dei principi e nell'osservanza delle disposizioni contenuti nel suddetto Codice.

L'Amministrazione Capitolina si impegna al trattamento dei dati forniti dalle Imprese Affidatarie, in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 196/03 e s.m.i.

9. SUBAPPALTO

Non è ammesso il subappalto.

10. RINVIO ALLA NORMATIVA VIGENTE

Per tutto quanto non previsto nel presente Capitolato Speciale, le parti fanno riferimento alle disposizioni contenute nel Codice Civile, nel Dlgs n.50/2016 e s.m.i. e nelle vigenti leggi inerenti il settore.

11. VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' E DEL RISPETTO DEI CCNL

Roma Capitale - Dipartimento Politiche Sociali - U.O. Protezione Persone Minore Età - *Servizio Roxanne*, si riserva con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'Organismo affidatario possa nulla eccepire, di disporre verifiche e controlli di rispondenza e di qualità circa la piena conformità delle attività rese mediante il Direttore dell'esecuzione del contratto, secondo le modalità indicate nello schema di contratto a cui si fa espresso rinvio.

E' facoltà dell'Amministrazione Capitolina effettuare senza preavviso e con le modalità considerate opportune, controlli e sopralluoghi per verificare la rispondenza del servizio fornito dall'Organismo affidatario alle prescrizioni del presente Capitolato, al Contratto stipulato e al rispetto dei CCNL e di contratti integrativi di categoria di riferimento.

Il Direttore di Direzione
Raffaella Modafferi