

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Procedura MEPA ai sensi dell'art. 36 co. 6 D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. per l'affidamento del Servizio denominato
“SPORTELLO DI SEGRETARIATO SOCIALE, SPORTELLO PUA E SUPPORTO AL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE”
Numero gara 7759718
CIG 82963214AB

SOMMARIO

1. PREMESSA
2. OGGETTO DELL'APPALTO E BENEFICIARI DEL SERVIZIO
3. DURATA DELL'APPALTO
4. IMPORTO POSTO A BASE DI GARA
5. CONTESTO TERRITORIALE
6. OBIETTIVI DEL SERVIZIO
7. ATTIVITA' E INTERVENTI CHE SI INTENDONO REALIZZARE
8. GRUPPO DI LAVORO, LOCALIZZAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
9. FORNITURE E STRUMENTAZIONE INFORMATICA
10. FUNZIONI DELLA COMMITTENZA: VIGILANZA E MONITORAGGIO

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.

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; 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.

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 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. A tal fine il Municipio si impegna fin d'ora a sottoscrivere eventuale Protocollo d'Intesa Operativo con la Asl Roma 1 Distretto 13 per la realizzazione, il coordinamento e l'integrazione territoriale delle funzioni sociali e sanitarie del Punto Unico di Accesso, consolidando un'esperienza di progressiva integrazione di competenze e funzioni.

2. OGGETTO DELL'APPALTO E BENEFICIARI DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto la realizzazione del servizio denominato "*Sportello di Segretariato Sociale, Sportello P.U.A. e supporto al servizio sociale professionale*". Destinatari del servizio saranno tutte le persone e le famiglie residenti, domiciliate o in transito sul territorio del Municipio XIII Roma Aurelio, con particolare riferimento alle persone fragili e con bisogni socio-sanitari complessi.

3. DURATA DELL'APPALTO

Il servizio prenderà avvio dal mese di Giugno 2020, o comunque dalla data di effettivo affidamento, e si concluderà il 31 Dicembre 2022.

4. IMPORTO POSTO A BASE DI GARA

Per lo svolgimento del servizio per tutta la durata dell'appalto il Municipio XIII metterà a disposizione l'importo complessivo di **€ 487.488,00** al netto dell'IVA, così suddiviso:

	2020	2021	2022	Totale
Totale al netto dell'IVA	111.941,69	187.773,16	187.773,16	487.488,00
IVA al 22% (2020) e 25% (anno 2021 e 2022)	24.627,17	46.943,29	46.943,29	118.513,75
Totale IVA inclusa	136.568,86	234.716,44	234.716,44	606.001,75

Non saranno ammesse offerte in aumento né offerte parziali.

Oneri della sicurezza per interferenza stimati pari a zero.

5. CONTESTO TERRITORIALE

Il Municipio XIII Roma Aurelio ha una superficie di 6.867 ettari (pari al 9,8% del territorio cittadino) e una popolazione residente di 133.813 abitanti, con una densità abitativa di 19,7 residenti per ettaro.

Da un punto di vista territoriale, il Municipio XIII ha la forma di un cuneo che parte dal centro della città e si espande nella campagna romana verso il Comune di Fiumicino, con una configurazione urbana eterogenea. La parte limitrofa al centro storico, confinante con la Città del Vaticano, presenta un'alta densità abitativa.

La parte centrale, Gregorio VII, Baldo degli Ubaldi e Via Aurelia Antica, che si estende in direzione ovest, con insediamenti risalenti alla prima metà degli anni '60, è sempre intensamente abitata. La parte laterale, limitrofa al Municipio XIV, è la zona con insediamenti prevalentemente popolari, anche questa con alta densità abitativa.

A sud, invece, la densità della popolazione si abbassa per la presenza di numerose aree verdi, prevalentemente di proprietà di istituti religiosi, e di numerose zone residenziali.

A nord vi è il quartiere Montespaccato, ex borgata "Fogaccia", e il quartiere Casalotti, che si caratterizzano come zone densamente abitate e di recente urbanizzazione.

Ultimo avamposto urbano è Castel di Guido, antico borgo rurale, con un'ampia zona residenziale che si caratterizza per un basso indice di densità abitativa.

6. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

In riferimento all'art. 23 della L.R. 11/2016, il servizio di segretariato sociale ha l'obiettivo di promuovere l'esigibilità dei diritti sociali ed è finalizzato a favorire l'accesso della persona ai servizi del sistema integrato.

In particolare il servizio:

- a) risponde puntualmente al cittadino e fornisce adeguate informazioni nonché orientamento sulle modalità di accesso ai servizi e sui relativi costi;
- b) effettua una prima valutazione dei bisogni della persona ai fini della presa in carico da parte del sistema integrato;
- c) segnala le situazioni complesse affinché sia assicurata la presa in carico della persona secondo criteri di integrazione socio-sanitaria;
- d) raccoglie ed elabora i dati sulla domanda e sui bisogni sociali, propedeutici alla formazione del piano di zona e alla programmazione dei servizi e degli interventi sociali.

7. ATTIVITA' E INTERVENTI CHE SI INTENDONO REALIZZARE

Nella proposta progettuale gli organismi dovranno illustrare le caratteristiche del servizio da realizzare e la conoscenza delle problematiche relative alla gestione dello stesso, nonché la metodologia operativa e la sua organizzazione.

Il servizio dovrà garantire l'attuazione degli interventi di seguito descritti:

a) Attività di Front Office

Il Front Office del servizio dovrà comprendere le seguenti attività:

- informazioni e orientamento relative alla rete dei servizi socio-sanitari;
- accoglienza ed ascolto dei cittadini;
- analisi del bisogno ed individuazione degli interventi attivabili attraverso colloqui con l'assistente sociale;
- avvio della presa in carico dei casi e invio al servizio/settore di competenza;
- distribuzione della modulistica prevista per l'accesso ai servizi.

Il Front Office dovrà essere garantito negli **orari di apertura al pubblico** di seguito indicati, salvo diversa disposizione di questa stazione appaltante:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
9.00 / 13.00	Orario continuato 9.00 / 17.00	9.00 / 13.00	Orario continuato 9.00 / 17.00	9.00 / 13.00

b) Attività di Back Office

Il Back Office del servizio dovrà comprendere le seguenti attività:

- verifica della completezza della documentazione necessaria all'erogazione degli interventi socio-assistenziali;
- raccolta, filtro e successivo invio alla Centrale di Accoglienza dei Casi Complessi di quelle situazioni che, per la complessità dei bisogni espressi, richiedono un intervento multidisciplinare, finalizzato alla successiva presa in carico integrata;
- gestione ed aggiornamento della banca dati informatica relativa all'utenza (Cartella Sociale e/o altro data base), inclusa l'attività di back up dei dati;
- aggiornamento della banca dati relativa alla normativa e alle informazioni inerenti l'erogazione dei servizi istituzionali e municipali e le risorse presenti nel territorio municipale e cittadino;
- compilazione di report bimestrali sulle attività svolte, elaborati sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione Socio-Educativa;
- partecipazione alle riunioni previste dal servizio sociale finalizzate al miglioramento dell'organizzazione del servizio ed alla risoluzione tempestiva delle criticità;
- progettazione e avvio di attività finalizzate alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza, da concordare con la Direzione Socio-Educativa.

Le attività di Front Office e di Back Office dovranno essere garantite da un'equipe composta da n. 2 Assistenti Sociali per 50 ore settimanali e da n. 2 Operatori Amministrativi per 50 ore settimanali.

c) Attività di raccordo/supporto al Servizio Sociale Professionale

Nell'ambito del servizio sono previste attività di raccordo operativo con il servizio sociale professionale del municipio nei settori di intervento adulti/anziani/disabili. Tali attività potranno consistere in colloqui di approfondimento finalizzati alla presa in carico socio-sanitaria integrata, eventuali visite domiciliari, stesura di relazioni per il passaggio ai servizi di secondo livello municipali o della ASL, azioni di supporto per la costruzione o mantenimento degli interventi di rete.

Pertanto, nella proposta progettuale dovrà rilevarsi la conoscenza da parte dell'organismo delle problematiche relative alla presa in carico dei servizi socio-sanitari integrati.

Per tale attività dovranno essere messi a disposizione n. 2 assistenti sociali per un totale di 64 ore settimanali.

d) Elementi aggiuntivi e migliorativi dell'offerta

Nella proposta l'organismo potrà indicare eventuali elementi aggiuntivi e migliorativi offerti senza oneri aggiuntivi a carico della Stazione Appaltante, tra quelli di seguito indicati:

- Consulenza legale per almeno 8 chiamate annue;
- Mediatore culturale per almeno 12 chiamate annue;
- Eventi formativi a scelta (indicare numero e tipologia).

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.

8. GRUPPO DI LAVORO, LOCALIZZAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Per la realizzazione del servizio l'Organismo attuatore dovrà garantire la copertura del servizio con le seguenti figure professionali per il monte ore settimanale di seguito indicato:

- n. 4 Assistenti Sociali per 114 ore settimanali;
- n. 2 Operatori Amministrativi per 50 ore settimanali.

Tra gli Assistenti Sociali proposti, dovrà essere individuato un **Coordinatore del servizio**, che dovrà mantenere costanti rapporti con gli uffici del Servizio Sociale municipale, assicurando la presenza alle riunioni programmate e l'immediata disponibilità ad affrontare eventuali criticità. Lo stesso dovrà svolgere almeno 32 ore di attività settimanale.

Gli Assistenti Sociali dovranno essere in possesso di idoneo titolo (laurea triennale o titolo equipollente), essere iscritti all'Albo professionale e avere comprovata esperienza nella gestione dei servizi oggetto della presente gara.

Costituiranno oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice:

- sia il possesso di eventuali titoli aggiuntivi, rispetto ai quali la commissione valuterà discrezionalmente – in accordo con il RUP – il punteggio da attribuire ai master (di primo e secondo livello) e ai corsi di specializzazione qualificati, sulla base della tipologia dell'Istituto formativo, presso il quale i titoli sono stati conseguiti, la durata del corso (non inferiore a 30 ore), la presenza o meno di esami finali;
- sia l'esperienza nell'ambito di attività oggetto del presente bando di gara.

Gli Operatori Amministrativi dovranno essere in possesso almeno di licenza di scuola media superiore. Sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice l'esperienza nell'ambito di attività oggetto del presente bando di gara.

Tutti i titoli dovranno essere posseduti alla data di pubblicazione del presente bando di gara.

Le attività di cui al presente bando saranno svolte prevalentemente nella sede individuata dalla stazione appaltante – attualmente Via Aurelia n. 470 – dal lunedì al venerdì, indicativamente nei seguenti orari, salvo diversa disposizione:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
9.00 / 14.00	9.00 / 17.30	9.00 / 14.00	9.00 / 17.30	9.00 / 14.00

Saranno inoltre previsti interventi fuori sede che dovranno essere concordati con il Direttore Esecutivo del Contratto (D.E.C.).

Eventuali modifiche relative ai giorni e orari di funzionamento dovranno essere preventivamente concordate e autorizzate dal R.U.P. e/o dal D.E.C.

Nella proposta progettuale l'Organismo dovrà descrivere la metodologia operativa, nonché l'articolazione delle attività e le presenze delle diverse figure professionali con ruoli e mansioni assegnati (cronoprogramma settimanale, mensile e annuale); dovrà essere sempre assicurata la presenza degli assistenti sociali per le funzioni di Front Office e garantito il monte ore settimanale minimo richiesto, prevedendo immediate sostituzioni, anche in caso di assenze impreviste degli incaricati, preferibilmente con il coinvolgimento degli assistenti sociali di raccordo/supporto al servizio sociale.

Nel caso in cui l'organismo dovesse ricorrere a sostituzioni di personale nel corso dell'operatività del contratto, dovrà darne preventiva comunicazione al R.U.P. e al D.E.C., con l'indicazione dei nominativi dei nuovi operatori, le cui professionalità ed esperienza (curricula) dovranno comunque avere una valenza non inferiore a quelle del personale da sostituire. La Stazione Appaltante, previa verifica dei curricula proposti, potrà negare l'autorizzazione alla sostituzione entro 10 giorni. Al fine di non causare interruzioni del servizio la Stazione Appaltante potrà comunque autorizzare eventuali sostituzioni urgenti con il personale immediatamente disponibile; in questo caso la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di applicare una penale fino al 5% del valore del contratto relativo al periodo necessario a reperire nuovi operatori con i requisiti richiesti.

Al fine di consentire l'attribuzione dei punteggi previsti nella griglia di valutazione della professionalità dell'organismo e del personale impiegato nella realizzazione del progetto, bisognerà presentare nell'offerta tecnica la seguente documentazione:

- **il curriculum dell'organismo** in cui dovrà essere riportata l'esperienza maturata nel servizio oggetto della presente gara;
- i **curricula di tutti gli operatori**, redatti in formato europeo, sottoscritti ai sensi del DPR 445/2000 con l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E 2016/679 sulla privacy, come recepito dal D.Lgs. 101/2018;
- l'**Allegato 6** (autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000): dichiarazione del rappresentante legale con l'elenco del personale che si intende utilizzare per la realizzazione del progetto con l'indicazione del nominativo, del titolo di studio, del ruolo nel progetto e del monte ore settimanale assegnato, con riferimento al cronoprogramma organizzativo;
- l'**Allegato 7** (autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000): dichiarazione compilata da ogni singolo operatore attestante il titolo di studio, l'eventuale iscrizione all'Ordine Professionale se prevista,

l'esperienza, espressa in anni e mesi, nei servizi oggetto del bando di gara, specificando il servizio e l'organismo gestore.

Si fa presente che, come previsto nella Sezione III, punto 7) del Disciplinare di gara costituisce **requisito di partecipazione** alla gara la sottoscrizione, da parte del concorrente, dell'impegno ad assorbire ed utilizzare prioritariamente, subordinatamente alla compatibilità e all'armonizzazione con l'organizzazione d'impresa del medesimo, per il periodo di durata del servizio, il personale in carico all'impresa uscente (**clausola Sociale**) (Linee Guida ANAC n. 13 recanti "La disciplina delle clausole sociali", approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 114 del 13.2.2019).

9. FORNITURE E STRUMENTAZIONE INFORMATICA

Per lo svolgimento delle attività previste nel bando, l'Organismo dovrà provvedere alla fornitura di:

- n. 2 PC portatili con videocamera, da utilizzare per videoconferenze, 1 stampante e 1 scanner veloce;
- cellulare e linea telefonica di supporto con connessione ad internet;
- materiale di cancelleria, carta, toner per stampanti.

I relativi costi dovranno essere ricompresi all'interno delle spese di gestione.

Al termine delle attività progettuali tutte le strumentazioni resteranno di proprietà della stazione appaltante.

10. FUNZIONI DELLA COMMITTENZA: VIGILANZA E MONITORAGGIO

Il Servizio Sociale manterrà compiti di indirizzo, programmazione, verifica delle attività di cui al presente bando, nonché compiti di controllo del livello qualitativo delle prestazioni e della regolare esecuzione del servizio, attraverso attività specifiche di monitoraggio.

L'Organismo dovrà produrre, anche al fine della liquidazione delle fatture, report bimestrali su:

1. monte ore effettivamente lavorate (che dovranno essere debitamente comprovate con apposita documentazione);
2. attività svolte;
3. statistiche inerenti il numero degli utenti e il servizio erogato.

Il Direttore di Direzione Socio Educativa
Donatella Donati