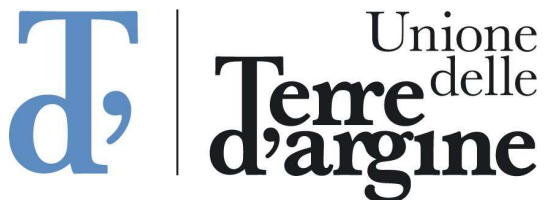




SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE, FRONT OFFICE E PRONTO INTERVENTO SOCIALE

PROGETTO E RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA

1. Relazione Tecnico Illustrativa
2. Indicazioni per la stesura dei documenti inerenti alla sicurezza di cui all'art. 26 co.3 del d.lgs. 81/2008
3. Calcolo degli importi per l'acquisizione dei servizi
4. Prospetto economico degli oneri per l'acquisizione del servizio
5. Prospetto dati ai fini dell'applicazione della clausola sociale
6. Capitolato speciale descrittivo e prestazionale (ALLEGATO 1)



1. RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA

1.1 OGGETTO

La presente procedura di gara ha per oggetto l'affidamento di un **SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE, FRONT OFFICE E PRONTO INTERVENTO SOCIALE**

1.2 Quadro di analisi del contesto in cui si sviluppa l'appalto

In una società complessa come quella attuale, emergono numerosi problemi sempre più differenti e complessi tra cui la disaffezione generalizzata verso i servizi pubblici e una crisi etica rispetto ai valori che in passato tenevano unite le comunità locali. Oggi, a fianco delle fragilità già note al sistema dei servizi emergono nuove forme di povertà e di esclusione sociale: la difficoltà ad entrare o a reinserirsi nel contesto economico è uno dei principali fattori di difficoltà; la compresenza di più carichi assistenziali su un solo caregiver rende difficile la tenuta delle reti primarie che hanno funzionato fino ad oggi nei processi di cura familiare e complica ulteriormente la possibilità di ingresso nel mercato del lavoro in particolare per la popolazione femminile; si estendono le disuguaglianze sociali, con pochi ricchi e molte persone vicine o sotto la soglia di povertà.

Le problematiche sociali e socio economiche sono sempre più sfaccettate e più diffuse e si assiste all'aumento della vulnerabilità delle persone, a fronte di risorse professionali ed economiche che appaiono insufficienti a farvi fronte.

In questo scenario il Servizio Sociale Territoriale rappresenta la linea di frontiera e di accesso al sistema di welfare pubblico.

Emerge con forza la necessità di mantenere e qualificare i Servizi in un territorio in cui la qualità degli stessi è stata mantenuta alta negli anni. I servizi oggi si trovano a rispondere a nuove sfide quali l'invecchiamento della popolazione, situazioni di disabilità in crescita, fragilità complesse, situazioni multiproblematiche.

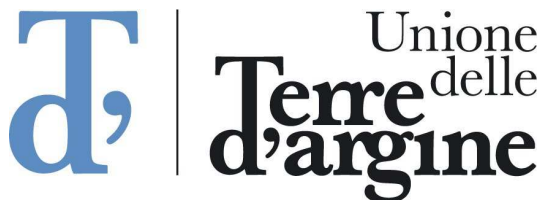
La Regione Emilia Romagna, con la L.R. n.2/2003, ha disegnato un sistema integrato di interventi e servizi sul proprio territorio e ha previsto l'istituzione degli Sportelli Sociali quali strumenti garanti dell'accesso al sistema locale dei servizi sociali a rete, attivati dai Comuni, singoli o associati, in raccordo con le ASL, anche avvalendosi di altri soggetti.

Lo Sportello Sociale è uno spazio di ascolto, informazione e orientamento. Il cittadino che vuole conoscere quali possibilità ci sono per lui in termini di opportunità, servizi e prestazioni sociali, si rivolge allo sportello.

Lo Sportello sociale, secondo le "Linee Guida per il riordino del servizio sociale territoriale" della Regione Emilia Romagna del 2014, è dislocato territorialmente al fine di garantire ai cittadini una adeguata prossimità ai servizi e di consentire agli operatori la possibilità di operare in stretto contatto con il micro-contesto di riferimento.

In particolare, anche in base a quanto previsto dalla DGR 432/2008, spetta allo sportello sociale il compito di:

- informare i cittadini sul sistema di offerta dei servizi pubblici e/o del privato sociale operanti nel territorio, mantenendo aggiornate le relative informazioni;
- orientare in modo personalizzato le persone rispetto al ventaglio delle opportunità concretamente attivabili con le risorse presenti nel territorio;
- accompagnare il cittadino all'avvio del percorso valutativo (per esempio fissando concretamente gli appuntamenti con l'Assistente Sociale);



- supportare il cittadino nell'iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi e gestire l'ammissione al beneficio;
- partecipare attivamente al lavoro di conoscenza del territorio e di promozione/attivazione delle risorse del territorio in raccordo con le altre professionalità del Servizio Sociale Territoriale e con il terzo settore.

Perché lo Sportello possa essere reale porta di accesso vanno individuate modalità organizzative e/o processi operativi che favoriscano l'interazione diretta tra gli operatori dedicati alle attività di Sportello Sociale e le altre articolazioni organizzative del Servizio Sociale Territoriale, al fine di rendere maggiormente flessibili, qualificati e tempestivi i processi di accoglienza ed orientamento dei cittadini, nonché l'attivazione delle risorse utili a rispondere alle loro necessità.

Va considerato inoltre che l'organizzazione del servizio sociale territoriale non prevede, nell'Unione Terre d'Argine, la reperibilità h24 degli operatori di tale servizio, per cui si rende necessario implementare un servizio di Pronto Intervento sociale che consenta la gestione di situazioni di emergenza di utenti senza rete sociale, in condizioni di povertà estrema o senza una disponibilità di alloggio, così come previsto dalla L.R. n. 328/2000 che lo riconosce come livello essenziale di assistenza.

1.3 Utenza media

9500 accessi annui per il servizio di sportello sociale.

24 interventi annui in situazioni di emergenza adulti per il servizio di pronto intervento sociale.

1.4 Obiettivi e finalità

Il presente appalto è finalizzato a offrire ai cittadini un servizio di prossimità dove reperire informazioni, avere orientamento ed accompagnamento alla conoscenza dei servizi cui può accedere, in relazione al bisogno espresso, costituisce una vera "porta" di accesso alla fruizione di questi servizi ed anche una garanzia di equità.

Nell'attività di informazione e orientamento si giocano i diritti dei cittadini di accedere al sistema secondo criteri di trasparenza ed equità nonché la capacità e il dovere delle Amministrazioni di riconoscere ed entrare in contatto con i bisogni reali e la domanda espressa dai cittadini.

Finalità primaria del servizio di segretariato sociale è quindi di garantire il diritto all'informazione di tutti i cittadini, in conformità con la logica universalistica sottesa al nostro sistema di welfare.

Lo Sportello Sociale si configura come un modello di intervento ad uso della cittadinanza, in cui gli utenti passano da un ruolo di attori passivi a cittadini in una dimensione relazionale proattiva, che riconosce la capacità non solo di fruire di informazioni, ma di gestirle autonomamente. Il welfare dell'accesso mette al centro il cittadino e la dimensione dell'ascolto dei bisogni di cui il cittadino è portatore. Inoltre consente di recuperare, almeno parzialmente, le disuguaglianze nell'accesso sociale.

Il servizio di Pronto Intervento sociale (d'ora in avanti PRINS) si può realizzare attraverso l'utilizzo degli stessi operatori del Servizio di segretariato sociale e front office, in turnazioni atte a garantire la reperibilità nelle fasce orarie non coperte dal Servizio sociale professionale in situazioni di emergenza (disagio abitativo, difficoltà ad orientarsi nei



servizi, scarsa conoscenza dei servizi socio-sanitari offerti del territorio, riluttanza alla presa in carico da parte degli assistenti sociali).

L'utilizzo degli stessi operatori del servizio di segretariato sociale e front office garantisce, in casi specifici, l'accesso alle banche dati dei Servizi sociali, in cui reperire informazioni utili a garantire interventi efficaci nell'emergenza.

1.5 Descrizione sintetica dei servizi

La "prima linea" è svolta dalle funzioni generaliste (ma non generiche) del welfare di accesso che universalizza i processi di accoglienza e orientamento, in quanto rivolto alla totalità dei cittadini per la generalità delle problematiche, enfatizzando l'aspetto consulenziale e di supporto del lavoro sociale. L'accesso attraverso il segretariato sociale è l'inizio del percorso che il cittadino fa nel sistema dei servizi, per questo è estremamente importante che il suo bisogno sia registrato correttamente e che, se necessario, attraverso lo sportello sociale si dia avvio alla valutazione del bisogno reale e alla successiva eventuale presa in carico. All'interno dello Sportello Sociale si svolge dunque appieno la funzione dell'accesso, in cui la capacità di lettura del bisogno è fondamentale sia ai fini della risposta da dare al cittadino, sia in rapporto alla programmazione generale dei servizi, ove i bisogni siano colti ed interpretati in senso generale per poter orientare e ri-orientare continuamente l'intervento pubblico di welfare secondo le nuove necessità.

Se lo sportello sociale è il punto privilegiato di informazione e accesso al sistema dei servizi è fondamentale che sia avviata un'azione di integrazione e coordinamento tra lo sportello sociale e gli altri punti informativi esistenti anche connotati da una specializzazione tematica.

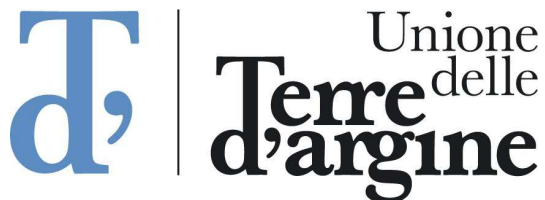
Il sistema di accesso potrà essere alimentato, oltre che da contatti diretti dell'utente, anche da segnalazioni provenienti da altri sportelli tematici o da soggetti terzi.

Questi soggetti, contribuendo alla funzione di "antenna" sul territorio, potranno indirizzare allo sportello richieste a loro pervenute, che, per il livello di articolazione e complessità, necessitano di essere indirizzate attraverso il segretariato sociale verso sedi più pertinenti. Tale attività di segnalazione potrà contribuire a rafforzare il legame tra i diversi soggetti che all'interno della rete locale offrono servizi assistenziali (sociali e sanitari).

La disponibilità, tramite l'accesso alle banche dati del Settore dei servizi socio-sanitari dell'Unione terre d'Argine, di informazioni relative a cittadini che si possono trovare potenzialmente in condizioni di emergenza legata a condizioni di particolare fragilità (alloggiativa, economica, sociale), può garantire un'organizzazione adeguata allo sviluppo di un servizio di PRINS in grado di accogliere, negli orari di chiusura del servizio sociale territoriale gli utenti che necessitano di una collocazione abitativa di emergenza, unitamente a una prima presa in carico.

Il PRINS garantisce reperibilità di un operatore in grado di valutare gli elementi di rischio a carico dell'utente negli orari di chiusura del servizio sociale territoriale, in collaborazione con le Forze dell'Ordine e/o il Pronto soccorso che segnalano situazioni di emergenza sociale a carico di cittadini residenti nell'Unione Terre d'Argine o momentaneamente presenti sul territorio.

Se necessario il PRINS garantisce accoglienza in emergenza in alloggio gestito da propri operatori, che provvederanno a segnalare il caso al servizio sociale territoriale competente.



2. INDICAZIONI PER LA STESURA DEI DOCUMENTI INERENTI ALLA SICUREZZA DI CUI ALL'ART. 26 CO.3 DEL D.LGS. 81/2008 E ADEMPIMENTI NEI CONFRONTI DEL PERSONALE

In relazione al presente appalto non è stato predisposto, ai sensi dell'art. 26, comma 3 del D.lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii., il documento unico di valutazione dei rischi interferenziali (DUVRI) in quanto le attività oggetto del presente appalto sono equiparabili ad attività di natura intellettuale, quindi non sono previste interferenze. Per tutti gli altri rischi sulla sicurezza non riferibili alle interferenze, resta immutato l'obbligo a carico dell'operatore economico di elaborare il proprio documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici propri dell'attività svolta.

L'impresa in particolare dovrà:

1. istruire e responsabilizzare il proprio personale sulla prevenzione dei rischi di infortunio, attraverso formazione e addestramento adeguati, nella rigorosa osservanza da parte dello stesso di tutte le norme di sicurezza;
2. adottare tutti i procedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità degli addetti ai servizi e di terzi;
3. fornire a tutto il proprio personale impiegato nel servizio i dispositivi di protezione individuale.

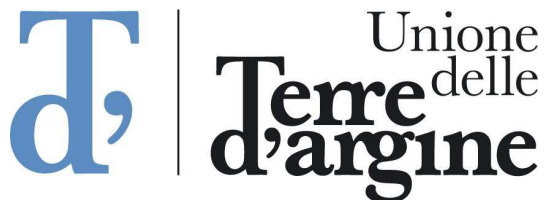
L'Impresa assume a suo carico qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni ed in genere tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e di assicurazioni sociali assumendone a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L'Impresa Appaltatrice dovrà garantire l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti Leggi e Decreti relativi alla prevenzione infortuni sul lavoro, all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia e altre malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela materiale dei lavoratori.

Inoltre l'Impresa appaltatrice dovrà, in ogni momento, a semplice richiesta della Committente, dimostrare di avere provveduto a quanto sopra.

L'Impresa appaltatrice dovrà osservare nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna, tutte le leggi, i regolamenti e disposizioni dei contratti nazionali ed integrativi provinciali/aziendali, normativi, salariali, previdenziali ed assicurativi, disciplinanti i rapporti di lavoro della categoria e in particolare con riferimento alla legge n. 327 del 7/11/2000 "Valutazione dei costi del lavoro e della sicurezza nelle gare di appalto", alla legge n.142 del 3/4/2001, "Revisione della legislazione in materia cooperativistica, con particolare riferimento alla posizione del socio lavoratore" (laddove applicabile) e al D. Lgs. 198/2006 "Codice della pari opportunità tra uomo e donna" e ss.mm.ii., e più in generale da quanto previsto dalle normative in vigore in materia di divieto di discriminazione e pari opportunità fra uomo e donna.

Qualora l'Impresa Appaltatrice sia un'impresa cooperativa, al fine di contenere il tasso di turn-over, si ribadisce la necessità del rispetto di quanto previsto dal C.C.N.L. delle



cooperative sociali in materia di orario di lavoro e di ogni altra norma contrattuale analoga prevista da altri specifici contratti di lavoro.

La continuità della permanenza nel tempo del personale impiegato è considerato elemento significativo di qualità. Pertanto l'Impresa Appaltatrice si impegna ad adottare misure atte a limitare il turn-over del personale.

3. CALCOLO DEGLI IMPORTI PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI

L'importo **triennale** posto a **base di gara** è pari ad euro:

Valore triennale dell'appalto per il servizio di segretariato sociale e attività di Front Office (di cui euro 18.900,00 per eventuali costi inerenti la sede di Carpi non soggetti a ribasso)	Euro 715.668,45
Valore triennale dell'appalto per il servizio di Pronto Intervento Sociale	Euro 60.663,54
Valore triennale dell'appalto per gli interventi del servizio di Pronto Intervento Sociale calcolato con una tariffa oraria a base di gara pari a euro 30,50 per un numero stimato di interventi annuali pari a n.24 richiedenti ciascuno n.10 ore di attività	Euro 21.960,00
TOTALE	Euro 798.291,99

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € **590.435,58** triennali (per il servizio di segretariato sociale e attività di Front Office, per il servizio di Pronto Intervento Sociale e ipotizzando per quest'ultimo 24 interventi annuali di 10 ore ciascuno).

Come sopra indicato, l'UTdA riconoscerà all'aggiudicatario euro **2.100,00** mensili non oggetto di ribasso per i mesi in cui non sarà disponibile la sede definitiva presso la Casa della Comunità di Carpi (fino ad un massimo stimato di n.9 mesi).

Il valore dell'appalto stimato per i primi tre anni ammonta, quindi, ad euro **798.291,99** IVA esclusa così suddivisi:

- per l'anno 2023 (dal 01/07/23) euro 142.498,66 compreso il valore di euro 12.600,00 (euro 2.100,00 X 6 mesi) non soggetto a ribasso per costi relativi alla sede a Carpi per il servizio di segretariato sociale e attività di Front Office;



- per l'anno 2024 euro 266.097,33 compreso il valore di euro 6.300,00 (euro 2.100,00 X 3 mesi) non soggetto a ribasso per costi relativi alla sede a Carpi per il servizio di segretariato sociale e attività di Front Office;
- per l'anno 2025 euro 259.797,33;
- per l'anno 2026 euro 129.898,67.

L'importo relativo al possibile rinnovo contrattuale per ulteriori 3 (tre) anni è pari ad euro **779.391,96** IVA esclusa, mentre quello relativo alla proroga tecnica di 6 (sei) mesi è pari ad euro **129.898,66** IVA esclusa calcolati entrambi con le stesse modalità dell'importo posto a base di gara, ad esclusione dei costi fissi previsti temporaneamente per la sede a Carpi.

Ai fini dell'art. 35, comma 4, del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto, comprensivo anche del possibile rinnovo di 3 (tre) anni e della proroga tecnica di 6 mesi è pertanto pari ad € **1.707.582,61** al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge.

L'appalto è costituito da un unico lotto poiché non economicamente conveniente suddividerlo in lotti e si ha interesse a garantire, altresì, la massima efficienza tramite una gestione unitaria dei servizi di cui trattasi.

L'appalto è finanziato con fondi del Bilancio dell'Unione delle Terre D'Argine e fondi finanziati.

4. PROSPETTO ECONOMICO DEGLI ONERI PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO

Tabella riepilogativa per il calcolo degli importi per l'acquisizione del servizio su base triennale:

Prospetto economico acquisizione servizi	Importo
A) Importo a base di gara per i servizi di segretariato sociale e attività di Front Office, Pronto Intervento Sociale e interventi del servizio di Pronto Intervento Sociale	€ 798.291,99
B) Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso (DUVRI)	€ 0,00
C1) Valore eventuale Rinnovo per ulteriori tre anni (al netto di IVA)	€ 779.391,96
C2) Valore eventuale Proroga tecnica (al netto di IVA), della durata massima di 6 mesi	€ 129.898,66
VALORE STIMATO DELL'APPALTO (IMPORTO A BASE DI GARA PER CIG) (A+B+C)	1.707.582,61
D1) Incentivi ex art. 113	€ 5.987,19
D2) IVA 22%	€ 375.668,17



TOTALE SOMME A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE	€ 2.089.237,97
IMPORTO TOTALE PROSPETTO ECONOMICO (A+B+C+D)	€ 2.089.237,97

5. PROSPETTO DATI AI FINI DELL'APPLICAZIONE DELLA CLAUSOLA SOCIALE

Di seguito i dati relativi al personale impiegato dall'operatore economico che attualmente gestisce i servizi oggetto dell'appalto da affidare:

MANSIONE	ORE OPERATORE c/o SEDE SPORTELLLO CARPI	ORE OPERATORE c/o SEDE TERRITORIALE	Livello	SEDE
Coordinatore intermedio	14		D3	CARPI
Terminalista Borgofortino	36		C3	CARPI
Operatore di sportello	36		D1	CARPI
Operatore di sportello	12		D1	CARPI
Operatore di sportello Campogalliano	4	8	D1	CAMPOGALLIANO + CARPI
Operatore di sportello Novi di Modena	12	18	D1	NOVI + CARPI
Operatore di sportello Soliera	12	8	D1	SOLIERA + CARPI

Il CCNL attualmente applicato è quello delle cooperative sociali. Nessuno dei lavoratori è assunto ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68.

6. CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Allegato 1 al presente progetto a farne parte integrante e sostanziale.

Il Responsabile Unico del Procedimento



.....
(firmato digitalmente)