

# *Comune di La Loggia*

CITTA' METROPOLITANA DI  
TORINO

## **GARA D'APPALTO**

***Servizio di  
Sportello Informativo Integrato  
per la gestione delle politiche sociali  
del territorio loggese ed Informagiovani***

**APRILE 2022– MARZO 2027**

**CIG 8827102302**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

## **I PARTE** **ASPETTI GENERALI**

### **ART. 1 - OGGETTO GENERALE DELL'APPALTO**

L'appalto ha per oggetto:

- il servizio per la gestione e la progettazione, di uno "Sportello informativo integrato" finalizzato a facilitare e garantire l'accesso del cittadino ai servizi offerti dal Comune nell'ambito del welfare, del lavoro, dell'orientamento formativo, dei servizi alla persona in merito alla coesione sociale, delle politiche giovanili e dell'infanzia, offrendo informazione, consulenza ed assistenza;
- un servizio di coordinamento, delle attività connesse ai servizi alla persona ed alla famiglia, in base all'organizzazione interna del servizio, attraverso l'istituzione di un "Coordinatore degli interventi di welfare";
- gestione di un servizio "Informagiovani",

CPV (di cui all'allegato IX del D.Lgs. 50/2016)

85300000-2 Servizi di assistenza sociale e servizi affini

85312300-2 Servizi di orientamento e consulenza

85312510-7 Servizi di reinserimento professionale

85321000-5 Servizi sociali amministrativi,

I servizi dovranno essere effettuati nell'arco dell'anno, secondo le modalità illustrate nella "II PARTE ASPETTI SPECIFICI" art. 19 del presente capitolato speciale. Inoltre tutte le disposizioni contenute nel presente capitolato dovranno essere svolte nel rispetto delle norme vigenti in materia di contenimento della emergenza COVID 19.

Servizio di riferimento: Settore 4, Servizio Politiche sociali e Welfare del Comune di La Loggia

### **ART. 2 - DURATA DELL'APPALTO E RINNOVI**

La durata dell'appalto è fissata per il periodo che va dall' 1 aprile 2022 al 31 marzo 2027.

La stazione appaltante si riserva la facoltà, alla naturale scadenza, di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a quattro anni, per un importo annuo pari all'offerta di aggiudicazione (oltre ad eventuali adeguamenti dovuti a quanto richiesto al successivo art. 6) al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno sei mesi prima della scadenza del contratto originario.

In caso di mancato rinnovo, il Responsabile del servizio competente, dovrà produrre una relazione tecnica nella quale vengano illustrati i motivi e le ragioni del mancato rinnovo da comunicare all'Amministrazione comunale e per conoscenza alla Società aggiudicataria almeno sei mesi prima della scadenza naturale del contratto.

La Società aggiudicataria, alla scadenza del contratto, ha comunque l'obbligo di continuare il servizio, alle condizioni convenute, sino a quando l'Ente non abbia provveduto ad un nuovo affidamento ed in ogni caso per il tempo necessario all'espletamento ed all'aggiudicazione della nuova gara.

La società aggiudicataria dovrà iniziare il servizio a decorrere dalla data indicata e proseguirlo per tutto il periodo richiesto.

### **ART. 3 - REFERENTE**

La società aggiudicataria deve garantire la costante disponibilità di un unico referente, professionalmente qualificato, a cui potersi rivolgere per ogni e qualsivoglia problematica connessa all'esecuzione del presente appalto, questi dovrà garantire una piena reperibilità.

### **ART. 4 - OBBLIGHI GENERALI A CARICO DELLA SOCIETÀ AGGIUDICATARIA**

Fatto salvo quanto ulteriormente indicato nella II PARTE, sono a carico della Società aggiudicataria i seguenti oneri:

- l'assunzione del personale necessario al funzionamento dei servizi con la necessaria formazione professionale richiesta, nell'osservanza delle leggi in materia di contratti collettivi di lavoro e di quanto prescritto nel presente capitolato speciale;
- prevedere per tutto il personale addetto ai servizi, corsi di aggiornamento sulle tematiche oggetto dell'appalto; copia del programma di formazione dovrà essere annualmente trasmessa al Comune;

### **ART. 5 - RESPONSABILITÀ E COPERTURE ASSICURATIVE**

La società aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità, sia civile che penale, per danni o infortuni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto della società aggiudicataria e/o dell'Amministrazione o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad essa riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

A tale scopo, la società aggiudicataria deve stipulare, a beneficio dell'Amministrazione e dei terzi e per l'intera durata del contratto, una polizza d'assicurazione a copertura dei rischi da responsabilità civile con una primaria Compagnia di Assicurazione - in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al capitolato speciale, nella quale venga indicato che l'Amministrazione è considerata "terza" a tutti gli effetti.

La polizza deve obbligatoriamente tenere indenne l'Amministrazione, ivi compresi i suoi dirigenti, dipendenti e collaboratori, nonché i terzi, per qualsiasi danno la società aggiudicataria possa loro arrecare nella esecuzione di tutte le attività di cui al presente capitolato speciale.

L'Amministrazione è, infatti, esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere a personale della società aggiudicataria, agli utenti e terzi durante l'esecuzione del servizio.

La società aggiudicataria assumerà a proprio carico l'onere di manlevare l'Amministrazione da ogni azione che possa essere intentata nei confronti della stessa Amministrazione per infortuni o danni arrecati a terzi o a dipendenti della società, in relazione allo svolgimento del servizio.

L'Assicurazione dovrà essere prestata, sino alla concorrenza di massimali non inferiori a Euro 500.000,00 (cinquecentomila) per sinistro e per anno assicurativo, senza sottolimita per danni a persone o cose.

L'Amministrazione è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dipendente della società aggiudicataria durante l'esecuzione del servizio.

A tale riguardo dovrà essere stipulata polizza RCO con un massimale non inferiore a Euro 500.000,00 (cinquecentomila) per sinistro e per anno assicurativo.

In caso di Raggruppamento temporaneo di imprese la polizza assicurativa prestata dalla mandataria capogruppo deve coprire anche i danni causati dalle imprese mandanti.

Copia delle polizze dovrà essere consegnata all'Amministrazione almeno 7 giorni prima della sottoscrizione del contratto e comunque prima dell'inizio del servizio.

La mancata presentazione delle polizze comporta la revoca dell'aggiudicazione.

La società aggiudicataria si obbliga ad assumere ogni responsabilità per casi di infortuni e danni arrecati alla Stazione Appaltante e a terzi in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezze commesse durante l'esecuzione della prestazione contrattuale.

L'Amministrazione è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni, o altro che dovessero accadere al personale della società aggiudicataria durante l'esecuzione del servizio convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso e compensato nel corrispettivo dell'appalto.

Le polizze devono prevedere la rinuncia dell'assicuratore a qualsiasi eccezione nei confronti dell'Amministrazione, con particolare riferimento alla copertura del rischio anche in caso di mancato o parziale pagamento dei premi assicurativi, in deroga a quanto previsto dall'articolo 1902 cc e di eventuali dichiarazioni inesatte e /o reticenti, in deroga a quanto previsto dagli artt. 1892 e 1893 del cc.

## **ART. 6 - OBBLIGO DI OSSERVANZA DEI CONTRATTI DI LAVORO E NORME IN MATERIA DI SICUREZZA- TRASPARENZA**

La società aggiudicataria dovrà ottemperare ai seguenti obblighi:

- a) assumere a proprio carico tutti gli oneri retributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi dei prestatori di lavoro che impiegherà a qualsiasi titolo nei servizi inerenti il servizio di cui trattasi;
- b) applicare, per tutti i propri addetti, anche se in possesso della qualifica di soci, gli standard di trattamento salariale normativo previsto dai C.C.N.L. di categoria e gli standard normativi, previdenziali ed assicurativi del settore secondo quanto previsto dal presente capitolato speciale, facendo riferimento alle condizioni previste dai C.C.N.L. di categoria stipulati tra le società o associazioni del movimento cooperativo e le organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative a livello regionale;
- c) garantire il rispetto almeno dei minimi salariali e quant'altro previsto dai contratti di lavoro collettivi di categoria;
- d) applicare tutti gli istituti di prevenzione e sicurezza dei lavoratori e delle persone comunque adibite al servizio.

La società aggiudicataria, su richiesta, darà informazioni esaurienti, eventualmente anche documentali, al Comune circa il rispetto dei parametri retributivi, assicurativi, contributivi e di sicurezza degli operatori impegnati.

Tra il Comune e il personale della società non si instaurerà alcun tipo di rapporto giuridico di lavoro.

## **ART. 7 - PERSONALE**

La società aggiudicataria per l'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto deve:

- disporre di idonee e adeguate risorse umane, in numero e professionalità (così come illustrato nell'offerta tecnica), atte a garantire l'esecuzione delle attività a perfetta regola d'arte, per il conseguimento dei risultati richiesti dalla Amministrazione Comunale. Tutto il personale deve essere professionalmente qualificato e costantemente aggiornato, nel rispetto di quanto previsto dal C.C.N.L. e dalla normativa di riferimento;
- osservare scrupolosamente tutte le norme derivanti dalle vigenti disposizioni in materia di prevenzione degli infortuni e sicurezza sul lavoro, di uso appropriato delle attrezzature, di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, di previdenze per disoccupazione, invalidità e vecchiaia ed ogni altra malattia professionale, nonché ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire durante l'intero appalto per la tutela dei lavoratori, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

Il personale dovrà essere in possesso di tutti i requisiti previsti dall'attuale normativa di legge, ivi compreso quanto indicato nel D.L. n. 39 del 04.03.2014 – Attuazione direttiva 2011.92.UE – Lotta contro l'abuso e lo sfruttamento dei minori.

Il personale dovrà osservare con l'utenza e con i colleghi un comportamento di civile rispetto della persona e di contegno, sempre e comunque, decoroso e adeguato alla particolarità degli utenti.

Il Comune potrà pretendere la sostituzione del personale che non osservasse le suddette disposizioni.

Qualora l'aggiudicatario, al fine di formulare l'offerta tecnica, decida di garantire per il presente servizio la conservazione del posto di lavoro al personale assunto con contratto di lavoro subordinato dalla società già affidataria, avrà l'obbligo, previa richiesta scritta all'Ufficio Politiche sociali del Comune e-mail [istruzione.sociale@comune.laloggia.to.it](mailto:istruzione.sociale@comune.laloggia.to.it), di acquisire ogni ulteriore informazione riguardante tipologia di contratto, qualifica, livello, mansione ecc.

È inoltre obbligatorio il sopralluogo per poter avere tutti gli elementi necessari alla formulazione dell'offerta economica, l'avvenuto sopralluogo, verrà attestato dal Responsabile del Settore 4 del Comune di La Loggia o da un suo delegato, tale attestazione, pena non ammissione alla gara, dovrà essere allegata alla domanda di partecipazione.

La mancata osservanza di tali procedure, costituisce inammissibilità alla gara o esclusione dalla gara stessa, poiché risulterebbe impossibile la formulazione di un'offerta economica che tenga conto di tutti gli elementi richiesti.

## **ART. 8 - CAUZIONE DEFINITIVA**

La cauzione definitiva, (vedere le indicazioni riportate nel bando di gara) a garanzia degli obblighi contrattuali, è stabilita nella misura pari al 10% dell'importo contrattuale, e deve essere costituita dalla Società aggiudicataria mediante assegno circolare non trasferibile intestato al Tesoriere del Comune, oppure fideiussione bancaria rilasciata da un istituto bancario autorizzato all'esercizio dell'attività bancaria, o polizza assicurativa rilasciata da una compagnia di assicurazione autorizzata, o fideiussione rilasciata da un intermediario iscritto nell'albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. n. 385/93 che svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che è sottoposto a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D.Lgs. n. 58/1998.

## **ART. 9 - CONTROLLI GENERALI E VIGILANZA SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

Il Comune potrà disporre controlli sul buon andamento del servizio appaltato per tutto il periodo della durata dell'appalto, tramite personale proprio e comunque con la più ampia facoltà e nei modi ritenuti più idonei.

Qualora detti controlli dovessero evidenziare situazioni di carenza o mancanze che potessero influire negativamente sul servizio, il Comune si riserva il diritto di rivalsa nei confronti dell'appaltatore per tutti i danni che dovesse essere chiamato a risarcire, salva la facoltà di risoluzione del contratto.

Il personale del Comune potrà effettuare ogni segnalazione relativa a qualsiasi rilievo e problema in maniera tempestiva, precisa e circostanziata, al fine di consentire interventi efficaci.

L'appaltatore è tenuto a fornire ai sopra indicati responsabili dei controlli tutta la collaborazione necessaria.

La direzione dell'esecuzione del contratto è affidata al responsabile del servizio competente.

## **ART. 10 - MODALITA' GENERALI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

Stante l'importanza del servizio appaltato e in considerazione dell'impossibilità da parte dei servizi comunali di effettuare costanti controlli della qualità e regolarità del servizio stesso, il Comune si affida alla competenza e correttezza professionale dell'appaltatore e dei suoi incaricati ed operatori che prestano piena assicurazione tecnica e morale.

In caso di inadeguatezza, il Comune potrà richiedere la sostituzione degli operatori ritenuti inidonei.

## **ART. 11 - GESTIONE DELLE IRREGOLARITA', PROCEDIMENTO DI APPLICAZIONE DELLE PENALI**

La Società appaltatrice, nell'esecuzione dei servizi previsti dal presente capitolato speciale, ha l'obbligo di seguire le disposizioni di legge, i regolamenti e le prescrizioni che riguardano il servizio stesso e tutte le disposizioni del capitolato medesimo.

In caso di inadempienze, ritardi, omissioni ovvero imperfetta esecuzione dei servizi affidati, la società appaltatrice incorrerà in sanzioni pecuniarie (da un minimo di Euro 100,00 ad un massimo di Euro 5.000,00), commisurate alla gravità delle inadempienze commesse, fermo restando l'obbligo di recuperare i servizi non resi o eseguiti in modo insoddisfacente.

Le inadempienze saranno contestate alla società, che nel termine di 15 giorni potrà presentare le proprie controdeduzioni.

Esaurita l'istruttoria, qualora venga confermata la responsabilità della società, verrà comunicato l'ammontare della penale che sarà trattenuta sulla liquidazione della prima fattura utile.

In caso di violazioni contrattuali gravi quali la sospensione arbitraria dei servizi, cessazione o fallimento della società, reiterate mancanze tali da compromettere il buon andamento dei servizi, gravi violazioni agli obblighi previdenziali e assicurativi nei confronti del personale dipendente, si procederà alla risoluzione del contratto ed all'incameramento del deposito cauzionale. Per lievi omissioni degli obblighi contrattuali, saranno applicate penalità da un minimo di Euro 100,00 ad un massimo di Euro 500,00, previa comunicazione delle motivazioni alla società.

L'Amministrazione, oltre alla applicazione della penale, ha la facoltà di esperire ogni azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito e delle maggiori spese sostenute in conseguenza dell'inadempimento contrattuale.

## **ART. 12 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Per la risoluzione del contratto trova applicazione l'art. 108 del D.lgs. n. 50/2016, nonché gli articoli 1453 e ss. del Codice Civile.

Il contratto si risolve di diritto, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, con la semplice comunicazione da parte dell'ente committente all'affidatario di voler avvalersi della clausola risolutiva espressa, qualora l'affidatario non adempia agli obblighi di tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al presente contratto ai sensi dell'articolo 3, comma 9bis della legge n. 136/2010.

Il contratto potrà essere risolto con l'applicazione dell'articolo 1456 del Codice Civile negli altri casi esplicitamente previsti dal presente contratto.

Il verificarsi delle fattispecie previste all'art. 11, qualora ne derivino conseguenze a carico di uno o più fruitori del servizio, potrà determinare, a discrezione del Comune di La Loggia, la risoluzione per inadempimento del contratto di appalto.

In aggiunta alle previsioni di risoluzione sopra indicate, il Comune potrà agire per ottenere la risoluzione per inadempimento:

- per comportamento abitualmente scorretto della Società appaltatrice verso gli utenti;
- per inosservanza da parte della Società di uno o più impegni assunti verso il Comune con particolare riferimento a quanto indicato in sede di presentazione dell'offerta tecnica;
- per violazione di norme, qualora tale violazione costituisca reato;
- per ogni altra inadempienza qui non contemplata o per ogni fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, a termine dell'art. 1453 del Codice Civile;
- in tutti gli altri casi previsti dalla legge.

Ogni inadempimento che determini la risoluzione del contratto sarà specificatamente contestato dall'Amministrazione alla società appaltatrice mediante lettera raccomandata A.R. e/o mediante PEC. Le eventuali controdeduzioni da parte della società dovranno pervenire all'Amministrazione entro 15 (quindici) giorni dalla data di ricezione della lettera suddetta.

Nell'ipotesi di risoluzione del contratto imputabile alla società appaltatrice, la società stessa è obbligata a proseguire il servizio oggetto dell'appalto fino a che l'Amministrazione non provvederà

alla sostituzione della società medesima. In caso di eventuale interruzione del servizio, la società risponderà di ogni danno conseguente.

Verrà, inoltre, addebitata alla società appaltatrice la maggiore spesa derivante dall'assegnazione del servizio ad altra società, a titolo di risarcimento danno e ciò fino alla scadenza del contratto, fatto salvo ogni altro diritto per danni eventuali.

In caso di risoluzione del contratto imputabile alla società appaltatrice, l'Amministrazione Comunale avrà il diritto di trattenere la cauzione definitiva a titolo di penale per l'inadempimento, salvo in ogni caso il risarcimento del danno ulteriore.

Il contratto potrà essere altresì risolto, senza alcun onere per il Comune, per sopraggiunti motivi di interesse pubblico o qualora vengano meno le ragioni di opportunità e convenienza che hanno a loro tempo reso necessario il ricorso all'affidamento in appalto del servizio di cui trattasi, nel qual caso l'appaltatore, oltre al pagamento dei corrispettivi già maturati per l'attività svolta, non avrà diritto a indennizzi o compensi di sorta.

### **ART. 13 - RECESSO ANTICIPATO**

Qualora la società appaltatrice dovesse recedere dal contratto prima della scadenza convenuta, l'Amministrazione sarà tenuta a rivalersi sull'intero importo del deposito cauzionale a titolo di penale. Verrà inoltre addebitata, alla società appaltatrice, la maggiore spesa derivante dall'assegnazione del servizio ad altra società, a titolo di risarcimento danno e ciò fino alla scadenza del contratto, fatto salvo ogni altro diritto per danni eventuali.

### **ART . 14 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

In considerazione della particolarità del servizio da espletare e della conseguente necessità del Comune di avere un referente di stabile e sicura individuazione, è vietato alla Società appaltatrice, sotto pena di rescissione "de jure" del contratto e incameramento della cauzione definitiva, la cessione del contratto.

Sono pure vietate cessioni di credito e procure che non siano state preventivamente autorizzate dal Comune.

Resta salva la possibilità per l'appaltatore di poter gestire secondo le proprie esigenze organizzative il servizio di cui trattasi.

### **ART . 15 - DOMICILIO DELL'APPALTATORE**

Per tutta la durata del contratto, l'appaltatore dovrà eleggere il proprio domicilio nel Comune ove viene svolto il servizio e dovrà essere rappresentato in qualsiasi momento da persona idonea, regolarmente delegata e di gradimento del Comune.

### **ART. 16 - SUBAPPALTO**

Nel caso in cui il concorrente intenda ricorrere al subappalto, dovrà rispettare quanto stabilito dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016; dovrà allegare una dichiarazione con l'indicazione dei servizi o le parti di servizi che intende subappaltare, sottoscritta dal firmatario dell'istanza di ammissione.

### **ART. 17 - APPROVAZIONE SPECIFICA DI CLAUSOLE**

La società appaltatrice dichiara di aver preso conoscenza e di approvare specificatamente le clausole di seguito indicate, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 del codice civile:

art. 5 - responsabilità e coperture assicurative,

art. 8 - cauzione definitiva,

art. 11 - gestione delle irregolarità procedimento di applicazione delle penali,

art. 12 - risoluzione del contratto,  
art. 13 - recesso anticipato.

## **ART. 18 - TUTELA DEI DATI PERSONALI DELL'UTENZA**

La società aggiudicataria ed il personale ad essa facente capo sono tenuti al rispetto delle norme inerenti il trattamento dei dati personali dell'utenza e a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze relativi ad utenti di cui si venga a conoscenza per ragioni connesse all'espletamento del servizio.

.....

## **II PARTE** **ASPETTI SPECIFICI**

### **Art. 19 – OGGETTO SPECIFICO DELL'APPALTO**

Come in precedenza illustrato, il servizio si articola in tre funzioni

- un servizio per la gestione e la progettazione, di uno "Sportello informativo integrato" finalizzato a facilitare e garantire l'accesso del cittadino ai servizi offerti dal Comune nell'ambito del welfare, del lavoro, dell'orientamento formativo, dei servizi alla persona, delle politiche giovanili e dell'infanzia, offrendo informazione, consulenza, orientamento ed assistenza.;
- un servizio di coordinamento, delle attività connesse ai servizi alla persona ed alla famiglia, in capo al Settore 4 del Comune di La Loggia, in base all'organizzazione interna del servizio;
- un servizio per la gestione e progettazione di uno sportello "Informagiovani";

### **PREMESSA**

Le caratteristiche socio-economiche del territorio, determinano e connotano la tipologia di utenza che accede al Servizio oggetto del presente appalto; in particolare il progetto di Sportello informativo integrato, si caratterizza per l'informazione ed il supporto, a carattere sociale, comprese le funzioni di presa in carico, progettazione, valutazione e monitoraggio, a favore di soggetti prevalentemente appartenenti a categorie fragili e/o svantaggiate quali:

- anziani, minori e famiglie in situazione di bisogno economico e disagio sociale;
- persone che necessitano di tutela legale da indirizzare all'Unione dei Comuni;
- anziani, minori e famiglie che necessitano di promozione di nuove risorse sociali;
- persone singole o nuclei familiari in stato di bisogno per l'accesso ad una abitazione. A favore di questo gruppo, rientrano le attività del settore sociale per l'assegnazione di case di edilizia residenziale pubblica e i servizi di aiuto per il reperimento alloggi;
- persone che necessitano d'interventi finalizzati alla piena integrazione sociale dei soggetti deboli o a rischio di emarginazione. Sono incluse per esempio la programmazione ed il supporto a soggetti da inserire nelle attività di "Borsa lavoro" (promosse dalla psichiatria territoriale e dal Servizio Inserimento Lavoro), le attività per l'attivazione di soggetti da inserire nei "Cantieri lavoro" in ambito sociale, l'inserimento di immigrati nei corsi di lingua italiana;
- persone che necessitano di inserimento e/o reinserimento lavorativo, in particolare anziani, soggetti disabili o a rischio di emarginazione comprese persone con disagio mentale o senza dimora;
- persone non autosufficienti o a rischio di emarginazione, che necessitano di sostegno economico per interventi alimentari, di cura, di igiene della persona, per spese mediche o, più



in generale, per prestazioni sociali a rilevanza sanitaria. In questa categoria rientrano le pratiche per il rilascio dell'esenzione del ticket sanitario.

Lo sportello interviene inoltre su singole persone o su nuclei familiari, per

- facilitare la permanenza nel proprio domicilio;
- aiutare la famiglia a svolgere il proprio compito d'assistenza e di solidarietà verso i suoi componenti;
- aiutare il singolo a far fronte alle proprie necessità vitali ed a facilitare la vita sociale; prevenire e rimuovere le cause di ordine economico sociale e psicologico che possono ingenerare situazione di bisogno sociale o fenomeni di emarginazione negli ambienti di vita, di studio e di lavoro;
- rendere effettivo il diritto di tutti i cittadini, in particolare coloro che presentano fragilità, ad usufruire delle strutture, dei servizi e delle prestazioni sociali, secondo modalità che assicurino possibilità di scelta a parità di costi;
- favorire e sostenere l'inserimento sociale, scolastico lavorativo dei soggetti disabili, degli emarginati o a rischio di emarginazione

Pertanto, al fine di comprendere bene la natura ed i contenuti del progetto, appare essenziale sottolineare che **i destinatari dei servizi della gara in oggetto, appartengono in larga misura (almeno l'80%), alle sopracitate categorie di utenti fragili e/o svantaggiati.**

### **PROGETTO "SPORTELLO INFORMATIVO INTEGRATO"**

Per chiarezza espositiva, vengono di seguito declinate le finalità specifiche del servizio oggetto di appalto:

Lo "Sportello Informativo Integrato" è finalizzato a sostenere, facilitare e garantire l'accesso di tutti i cittadini ai servizi offerti dall'Amministrazione Comunale nell'ambito del welfare, delle politiche del lavoro, dell'orientamento formativo e dell'integrazione inter-culturale, dei servizi alla persona, delle politiche giovanili e dell'infanzia offrendo informazione, consulenza, orientamento ed assistenza.

Lo "sportello informativo integrato" è il servizio in cui le diverse iniziative, opportunità e servizi offerti dall'Amministrazione Comunale trovano una sintesi ed un coordinamento in relazione ai bisogni ed alle condizioni socio-economiche specifiche dei cittadini e delle famiglie loggese. E' quindi il luogo privilegiato dell'orientamento e dell'empowerment, spazio fisico e simbolico in cui il cittadino (famiglia, donna, giovane, straniero e/o in cerca di occupazione, disabile, ecc...), opportunamente accompagnato da operatori specializzati, acquisisce informazioni e strumenti adeguati a sostenere e rafforzare il proprio percorso di transizione verso un maggior livello di autonomia. Per lo specifico momento congiunturale e per la definizione del target potenziale lo "Sportello Informativo Integrato" si configura come uno strumento in cui si realizza un mix virtuoso di politiche per il lavoro, politiche per l'integrazione sociale, politiche dei servizi alla persona, politiche per l'abitazione, politiche giovanili e dell'infanzia, ed orientamento formativo. La società affidataria dovrà riservare particolare attenzione a far sì che lo sportello mantenga la funzione di collettore e svolga una funzione di coordinamento in merito a tutte le attività del territorio che rivestono valenza sociale, socio-culturale, o che si configurino come servizi alla persona e/o alla famiglia per l'ambito di competenza del Servizio appaltante. Altro aspetto fondamentale è l'attivazione di informazione in merito ad iniziative finalizzate al sostegno dei cittadini nei loro vari percorsi di transizione tra situazioni di criticità, declinando un progetto finalizzato ad offrire un servizio di informazione, consulenza, orientamento ed assistenza, centrando le proprie strategie sull'integrazione delle varie aree d'intervento, al fine di coniugare i vari settori di competenza.

L'attività di informazione, orientamento, consulenza ed assistenza deve essere pianificata programmata e realizzata attraverso gli strumenti del "back office" e del "front office" che potranno interagire con lo "Sportello Informagiovani".

### **Modalità di svolgimento del servizio**

Il servizio dovrà essere svolto, secondo le modalità previste nel presente capitolato, per un massimo di n° 2.580 ore annue presunte, garantendo un'operatività a copertura annuale su 46 settimane articolate su cinque mattine e due pomeriggi.

#### Attività 1 gestione dello sportello.

Gli operatori della società affidataria dovranno gestire l'attività di sportello, tramite attività di accoglienza, primo filtro e erogazione dell'attività informativa e di consulenza orientativa individuale e collettiva rivolta all'utenza di competenza. Costante aggiornamento del patrimonio informativo.

#### Attività 2 supporto alle attività amministrative.

Gli operatori della società affidataria dovranno garantire il necessario supporto agli uffici amministrativi nelle varie fasi di attuazione dei progetti, gestendo la fase di produzione e stesura degli atti necessari, in collaborazione con il Responsabile del servizio e gli assessorati di competenza;

#### Attività 3 Sviluppo e consolidamento rete territoriale.

Gli operatori della società affidataria dovranno attuare una metodologia di lavoro finalizzata all'implementazione e manutenzione della rete di attori pubblici e privati che si occupano a diverso titolo di welfare, politiche giovanili, di politiche per il lavoro e di politiche per l'integrazione sociale e servizi alla persona.

#### Attività 4 Gestione delle attività di informazione, consulenza, orientamento ed assistenza

Gli operatori della società affidataria dovranno garantire e sostenere l'accesso del cittadino alle potenzialità e alle risorse dello sportello articolate in:

- Attività di front office: si occupa dell'intera organizzazione che gestisce l'interazione e la comunicazione con l'utente (singolo e collettivo) in particolare curando l'informazione, la consulenza, l'orientamento e l'assistenza nei campi e nei settori di competenza del servizio.
- Attività di back office: si occupa dei sistemi di controllo e di governo delle attività di sportello, in termini di gestione organizzativa delle varie attività e dei vari progetti. A tali aspetti si associa il sistema di amministrazione e controllo, connesso con la redazione di tutti quegli atti e quei documenti inerenti i servizi di competenza.

Le attività "Sportello Informativo Integrato" si dovranno necessariamente configurare come orientanti e armoniche con la vita del territorio e dovranno pertanto garantire e facilitare l'accesso del cittadino/utente ai servizi offerti dal Comune nell'ambito del welfare, del lavoro, del sociale, dei servizi alla persona, delle politiche giovanili e dell'infanzia, dei servizi per la casa, offrendo informazione e consulenza, orientamento ed assistenza,

#### Attività 5 Progettazione di nuove iniziative

In considerazione della complessità derivante dalla situazione socio-economica ed occupazionale in atto, lo "Sportello informativo integrato" avrà anche il compito di intercettare e contribuire alla definizione ed all'eventuale coordinamento di progetti intercomunali e regionali, gestire e monitorare le iniziative che ricadranno nei settori di competenza che man mano potrebbero essere attivate per far fronte a nuove esigenze derivanti dai cambiamenti sociali in atto. In questa direzione agli operatori della società affidataria, viene richiesta accanto alla competenza gestionale nella conduzione dello sportello, una competenza progettuale nella gestione delle diverse fasi del ciclo di un progetto.

#### Attività 6 Monitoraggio

La società affidataria è tenuta a presidiare la dimensione del monitoraggio della attività;

#### Attività 7 Stranieri

Lo "Sportello Informativo Integrato" si dovrà configurare come punto di riferimento operativo per le politiche d'integrazione dei cittadini stranieri. Attraverso gli operatori della società affidataria dovrà garantire informazioni, consulenza orientativa all'utilizzo dei servizi dell'area territoriale e dell'area metropolitana in settori quali: salute, sociale e dovrà garantire un primo e significativo passaggio informativo, supportato in una seconda fase da servizi specialistici, sulle leggi in materia di immigrazione.

E' richiesto inoltre, sotto la stretta supervisione dell'Amministrazione Comunale, lo svolgimento di tutti gli adempimenti amministrativi e burocratici necessari allo svolgimento delle attività e dei servizi sopra descritti (es. istruttorie, richieste di permessi, autorizzazioni, pratiche utenti, ecc...)

*"Coordinatore degli interventi di welfare" – funzione di coordinamento, multisetoriale delle attività connesse ai servizi alla persona ed alla famiglia*

La Società affidataria, attraverso una figura professionale caratterizzata da rilevante e riconosciuta esperienza nell'ambito della gestione del welfare territoriale, individuata in accordo con l'Amministrazione comunale, deve svolgere una funzione di coordinamento di tutte le attività del territorio che rivestono valenza sociale, socio-culturale, o che si configurino come servizi alla persona e/o alla famiglia per l'ambito di competenza del Servizio di riferimento negli ambiti citati.

Il compito del coordinatore è quello di fungere da interfaccia tra l'Amministrazione comunale e le varie realtà territoriali, pubbliche o private, al fine di armonizzare e garantire interventi organici a favore di persone e famiglie.

Il "Coordinatore degli interventi di welfare" dovrà pertanto essere riferimento per ogni intervento a carattere sociale o socio-culturale realizzato sul territorio, negli ambiti di competenza del welfare, del lavoro, della casa, dei servizi alla persona, delle famiglie, dei giovanili e dell'infanzia.

**PROGETTO "INFORMAGIOVANI"**

Per chiarezza espositiva, vengono di seguito declinate le finalità specifiche del servizio oggetto di appalto:

L'informagiovani ha una missione a carattere culturale, informativo e formativo.

Nella gestione dello sportello "Informagiovani" la società affidataria dovrà riservare, in subordine a quanto già offerto con lo "Sportello informativo integrato", particolare attenzione all'attivazione di percorsi di avvicinamento dei giovani all'informazione ed alla formazione di tematiche di particolare interesse della fascia d'età 15-39.

In particolare appare fondamentale mirare alla realizzazione di iniziative finalizzate al sostegno dei giovani nel loro percorso di transizione verso l'autonomia. Tale intenzionalità nei confronti della popolazione giovanile, si dovrà declinare nella gestione di un progetto "Informagiovani", finalizzato ad offrire un servizio di informazione, consulenza, formazione, orientamento ed assistenza agli universi giovanili del territorio e concepito come uno strumento volto a promuovere la partecipazione giovanile, centrando le proprie strategie sullo sviluppo del protagonismo giovanile e coinvolgendo gli attori locali, formali ed informali, ed i giovani, singoli o in gruppo, in attività e progetti concertati. Inoltre vuol essere strumento atto a coniugare le problematiche relative al mondo dei giovani e coordinare gli interventi con i vari settori di competenza comunale e territoriale come cultura, biblioteca, lavoro, welfare, sociale, istruzione, associazionismo ecc.

L'attività di informazione, orientamento, consulenza ed assistenza deve essere pianificata programmata e realizzata attraverso gli strumenti del "back office" e del "front office" che dovranno interagire con lo "Sportello informativo integrato".

**Il back office dovrà:**

individuare la mappa delle fonti, curare la raccolta delle informazioni, organizzarle attraverso un piano di classificazione, aggiornare gli archivi e le reti telematiche.

curare i rapporti con le Istituzioni o Enti di riferimento al fine di promuovere e realizzare progetti specifici.

provvedere alla predisposizione di atti connessi con le funzioni del back office riferite al reperimento e alla sezione delle informazioni, alla realizzazione di progetti e di progetti relativi alla specialità dell'ambito d'intervento.

#### Il front office dovrà:

- interagire con l'utente, attraverso percorsi di accoglienza, ascolto, orientamento, risposta ai bisogni e verifica dei risultati.
- Le funzioni del front office sono riconducibili alla gestione delle postazioni di lavoro in sede attraverso:
  1. conduzione del colloquio di orientamento;
  2. analisi e monitoraggio dei bisogni degli utenti;
  3. gestione data base rilevazione giornaliera e soddisfazione utenti;
  4. gestione di banche dati;
  5. consulenza e supporto alla compilazione del curriculum vitae su richiesta di singoli utenti, sia italiani che stranieri;
  6. organizzazione di piccoli eventi e rassegne volte alla promozione dei linguaggi giovanili e allo sviluppo delle competenze ad essi legati, attraverso il coinvolgimento di gruppi informali giovanili e di giovani associazioni;

#### Cadenza del servizio

Il progetto **"INFORMAGIOVANI"** deve garantire un'operatività a copertura annuale su 46 settimane al pubblico di 6 ore settimanali articolate su due pomeriggi, oltre all'attività necessaria di back-office.

La gestione dell'Informagiovani dovrà prevedere le seguenti attività:

#### Attività 1 gestione dello sportello.

Gestione attività di sportello, tramite attività di accoglienza, primo filtro e erogazione dell'attività culturale, informativa, formativa e di consulenza sulle tematiche prioritarie del mondo giovanile a carattere individuale e/o collettiva. Costante aggiornamento del patrimonio informativo.

#### Attività 2 attività di consulenza ed informazione

Attivazione di percorsi di consulenza formativa e formazione sulle tematiche prioritarie del mondo giovanile, attivando strumenti e percorsi utili alla maturazione personale ed all'autonoma capacità di scelta. Con particolare attenzione alla sensibilizzazione alle tematiche ed alle linee prioritarie espresse nel piano *"Next Generation EU"* quali green, ambiente, alfabetizzazione digitale, al fine di rendere il territorio più equo, verde ed inclusivo, con una cultura volta al poter concepire un'economia più competitiva, dinamica e innovativa.

#### Attività 3 attività di progettazione

Progettazione e gestione, secondo le linee di cui ai punti precedenti, di attività rivolte alla popolazione giovanile e/o disoccupata, con il coordinamento dello Sportello Informativo Integrato, anche attraverso la collaborazione con la Regione Piemonte, la Città metropolitana, le Amministrazioni Comunali dell'area, il Centro per l'Impiego ed i servizi territoriali.

#### Attività 4 attività di reperimento risorse

Progettazione di iniziative a valere sui fondi regionali, nazionali e comunitari orientati a favorire tutte le tematiche prioritarie del mondo giovanile, l'integrazione, il protagonismo giovanile, la formazione, il rafforzamento delle competenze dei giovani nelle fasi di passaggio della vita. Con particolare attenzione alle linee di cui ai punti precedenti.

#### Attività 5 attività di monitoraggio

Attività di monitoraggio e raccolta dati quantitativi e qualitativi finalizzata alla produzione di documentazione adeguata alle attività di verifica e valutazione condotte di concerto con gli Assessorati competenti

Una volta all'anno, dovrà essere prodotta, dal referente dell'Informagiovani, una relazione da parte della società, relativa ai controlli effettuati sul servizio prestato. La relazione dovrà contenere, in termini di quantità e di qualità, le osservazioni inerenti tutte le prestazioni previste dal presente capitolato in merito al servizio Informagiovani, evidenziando le azioni da intraprendere, con l'indicazione delle date di attuazione previste.

La società aggiudicataria deve provvedere, su richiesta dell'Amministrazione comunale, alla completa integrazione/fornitura degli arredi necessari alla realizzazione dei servizi ed alla relativa dotazione informatica;

### **ULTERIORI ASPETTI COMPLESSIVI DEL SERVIZIO**

Inoltre la società aggiudicataria, dovrà garantire il coordinamento e l'organizzazione di eventuali progetti, anche organizzati in collaborazione con altri Enti del territorio (scuole, asl, parrocchia ecc), sempre negli ambiti di competenza di intervento del presente capitolato, che l'Amministrazione comunale ritenga di avviare e/o promuovere, in base a specifici stanziamenti che potranno essere annualmente stabiliti.

In sede di progetto, dovrà essere proposto un'articolazione di apertura del servizio, funzionale alla valutazione dell'adeguatezza rispetto alla migliore fruibilità da parte dell'utenza e di razionalità organizzativa.

La società affidataria dovrà curare la corretta organizzazione del servizio nel suo complesso e delle prestazioni ed attività richieste, il coordinamento del personale coinvolto, il monitoraggio e la verifica dello sviluppo complessivo del progetto e il continuo confronto con i referenti dell'Amministrazione Comunale.

### **Art. 20 – OBBLIGHI A CARICO DELLA SOCIETÀ AGGIUDICATARIA**

Sono a carico della Società aggiudicataria i seguenti oneri:

- impiego di personale qualificato per la realizzazione dei vari servizi così come dichiarato in sede d'offerta;
- la completa integrazione/fornitura degli arredi necessari allo svolgimento del servizio;
- la completa integrazione/fornitura del materiale informatico hardware necessario allo svolgimento dei servizi;
- una volta all'anno, così come illustrati all'art. 19 del presente capitolato speciale, dovrà essere prodotta una relazione, da parte del responsabile dell'Informagiovani, relativa allo svolgimento del servizio. La relazione dovrà essere chiara e sintetica con l'elenco di eventuali criticità e proposte progettuali per il nuovo anno.

### **Art. 21 – ONERI A CARICO DEL COMUNE**

In relazione al presente capitolato speciale, il Comune si impegna:

- al pagamento dei corrispettivi di cui all'art. 22.
- In riferimento al prezzo ed al suo pagamento, si precisa che, ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016, si procede, su richiesta della Società, alla revisione periodica del prezzo sulla base dell'applicazione del C.C.N.L. così come richiesto all'art. 6 del presente capitolato speciale.
- Concessione degli spazi necessari allo svolgimento del servizio.

## **Art. 22 – VERIFICA E LIQUIDAZIONE DELLE FATTURAZIONI**

Il Comune di La Loggia (TO), con la stipula del contratto, si impegna al pagamento dei corrispettivi dovuti alla Società appaltatrice.

Il pagamento potrà avvenire con liquidazione mensile ad opera del Servizio Settore 4 su presentazione di regolare fattura di norma entro 30 gg. dalla data di ricevimento della stessa, salvo che non sussistano irregolarità o errori della fattura e si debba conseguentemente procedere a contestazioni e comunque subordinatamente alle verifiche di legge.

Con il pagamento dei corrispettivi di cui sopra s'intendono interamente compensati dal Comune tutte le prestazioni ed i servizi accessori e tutto quanto espresso e non dal presente capitolato speciale a carico della Società appaltatrice, al fine della corretta esecuzione della fornitura in oggetto.

Dal pagamento del corrispettivo sarà detratto l'importo delle eventuali esecuzioni d'ufficio, delle eventuali penali applicate per inadempienza a carico della Società appaltatrice e quant'altro dalla stessa dovuto.

La Società appaltatrice assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010. Il presente contratto si risolverà di diritto qualora le transazioni previste dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 non siano eseguite con le modalità previste dalla normativa suddetta.

## **Art. 23 – VIGILANZA SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

La vigilanza sull'esecuzione del servizio competerà all'Amministrazione comunale a mezzo del personale all'uopo incaricato per tutto il periodo dell'appalto con la più ampia facoltà e i modi ritenuti più idonei.

La Società appaltatrice è tenuta a fornire ai responsabili della vigilanza sopra citati tutta la collaborazione necessaria.

## **ART. 24 – PROTOCOLLO DI LEGALITA'**

La società aggiudicataria dovrà altresì impegnarsi a rispettare tutti gli obblighi derivanti dal "Protocollo d'Intesa tra Ministero dell'Interno e l'Autorità Nazionale Anticorruzione - Prime linee Guida per l'avvio di un circuito collaborativo tra ANAC, Prefetture - UTG e Enti Locali per la prevenzione dei fenomeni di corruzione e l'attuazione della trasparenza amministrativa", sottoscritto il 15.07.2014 tra il Ministero dell'Interno e il Presidente dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, ed in particolare impegnarsi a dare comunicazione tempestiva alla Stazione appaltante nonché alla Prefettura e all'Autorità giudiziaria di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei propri confronti, degli organi sociali o dei dirigenti della società concorrente; di dare atto che il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini dell'esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 c.c., ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 c.p.;

## **APPROVAZIONE SPECIFICA DI CLAUSOLE**

La Società appaltatrice dichiara di aver preso conoscenza e di approvare specificatamente le clausole di seguito indicate, ai sensi dell'art. 1341 del Codice Civile: art. 20 – obblighi a carico della società aggiudicataria, art. 22 verifica e liquidazione delle fatturazioni.

Il Responsabile Unico del Procedimento  
dott. Walter BOSIO