



Comune di Padova

Settore Servizi Sociali
Via del Carmine 13 35137 Padova
CODICE FISCALE 00644060287

CAPITOLATO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SPORTELLO PER L'ACCESSO AL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE

I N D I C E

Premessa

Articolo 1 – Oggetto, luogo di esecuzione e durata

Articolo 2 - Finalità e destinatari

Articolo 3 - Caratteristiche del servizio

Articolo 4 - Standard quantitativi delle prestazioni e modalità di realizzazione

Articolo 5 - Personale dedicato

Articolo 6 - Obblighi e oneri dell'appaltatore e del personale

Articolo 7 - Monitoraggio

Premessa

L'art. 22 della legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" inserisce tra i livelli essenziali delle prestazioni sociali l'informazione e consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi e per promuovere iniziative di auto-aiuto.

Questo obiettivo, ai sensi del comma 4 dello stesso articolo, viene perseguito attraverso il "servizio sociale professionale e segretariato sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari" con l'attivazione dello Sportello di accesso al Servizio Sociale Comunale come risposta istituzionale al diritto dei cittadini a ricevere informazioni esatte, complete ed esaustive sull'insieme dei servizi, delle procedure per accedervi, delle prestazioni e delle normative per poter effettuare una libera scelta tra le risorse sociali disponibili sul territorio.

Situazione attuale

Nel Comune di Padova é attivo dal 2016 un servizio di Sportello per l'accesso al servizio sociale comunale per far fronte alle varie esigenze del Comune anche in conseguenza di:

- crescenti e diffuse difficoltà socio - economiche e conseguente aumento nel numero di nuclei bisognosi;
- aumento di progettualità specifiche e di percorsi di sostegno all'autonomia e in particolare:
 - progetti regionali Reddito di Inclusione Attiva - RIA di sostegno e RIA di inserimento (RUI poi rinominato RIA - DGR 2669/2014; DGR 2009/2015 e successive DGR con rinnovo e aumento dei finanziamenti),
 - introduzione di progetti nazionali di Sostegno Inclusione Attiva (Decreto Interministeriale del 26/05/2016; legge 232/2017 art. 1 comma 239; decreto Interministeriale del 16/03/2017),
 - accesso alle agevolazioni delle tariffe per il Servizio Idrico Integrato con conseguente allargamento della platea dei possibili beneficiari;
- modifiche di norme vigenti e in particolare l'entrata in vigore del nuovo ISEE dal 01/01/2015 (DPCM 159/2013 e s.m.i.), con progressive ricadute in termini operativi a tutti i livelli del Settore

Servizi Sociali (centrali e decentrati, tecnici e amministrativi) per le modifiche alle modalità e ai criteri di accesso ai servizi e alle prestazioni assistenziali.

Nel 2018 circa 18.000 persone hanno usufruito del servizio di Sportello per l'accesso al servizio sociale del Comune di Padova, di cui circa 1050 famiglie e minori, 2018 persone con disabilità, 73 persone con dipendenze, 1200 anziani, 365 immigrati, Rom, Sinti, 760 circa altre categorie (Indagine ISTAT sugli interventi e i servizi sociali dei Comuni – Anno 2018).

Il Comune inoltre ha tra le sue priorità uno sviluppo sostenibile ed armonico delle politiche a favore della famiglia ed ha altresì posto in essere, in tale direzione, numerose iniziative e progettualità. Valorizzare il significato sociale della famiglia, in tutte le fasi del suo ciclo vitale, significa mettere in atto azioni utili al suo riconoscimento come risorsa essenziale nel tessuto sociale e civile così come per il suo sostegno in situazioni di fragilità; sperimentazioni e progettazioni realizzate fino ad ora sono: Alleanze per la Famiglia, Sviluppo di comunità, Certificazione Comune Amico della Famiglia, Marchio Famiglia, ecc.

Articolo 1 - Oggetto e luogo di esecuzione e durata

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di Sportello per l'accesso al Servizio Sociale Comunale nell'ambito socio – assistenziale.

Il servizio dovrà essere svolto presso:

- le sedi del Settore Servizi Sociali del Comune di Padova (via del Carmine 13 e Palazzo Gozzi, via Tommaseo 60 Padova)
- nei Centri Servizi Territoriali (CST) ad esso afferenti e dislocati come segue:
CST 1 e 5 - Passaggio Gaudenzio, 3/d Padova
CST 2 - attualmente via Curzola 15 Padova
CST 3 - via Boccaccio 80 Padova
CST 4 - via Piovese 74 Padova
CST 6 - via dal Piazz 3 Padova.

Il servizio potrà essere svolto anche a livello di Ambito Territoriale, ex Ulss 16, di cui fanno parte 29 comuni della provincia di Padova e di cui il Comune di Padova funge da Ente Capofila.

Il servizio di durata annuale eventualmente rinnovabile per altri 12 mesi prevede per le attività come specificate all'art. 3 del presente capitolato un monte ore annuale pari a:

- 12.664 ore per il servizio di Sportello per gli utenti come descritto all'art. 3;
- .720 ore per il coordinamento;
- 1.824 ore per il servizio di assistenza sociale e gestione urgenze, come descritto dall'art. 3;
- 1.824 ore per il servizio di educatore.

Le quantità potranno variare a seconda delle esigenze di servizio.

Il servizio prevede altresì l'organizzazione, la gestione e l'implementazione di un Osservatorio per la famiglia e del relativo portale, presso il Settore Servizi Sociali del Comune di Padova, come prosecuzione, sintesi e raccordo delle sperimentazioni e progettazioni realizzate fino ad ora; trattasi di un osservatorio sui bisogni e i relativi servizi per le famiglie.

Articolo 2 - Finalità e destinatari

Il servizio è indirizzato a tutte le persone che si rivolgono al Servizio Sociale Comunale, di norma a persone che accedono per la prima volta al servizio. Sono inclusi, tra i possibili utenti, le situazioni di urgenza non differibili.

Il servizio si pone quali finalità principali di: offrire ascolto, dare informazioni personalizzate in relazione a specifiche esigenze e, se necessario, aiuto affinché sia assicurato l'accesso alle risorse disponibili, orientare il cittadino relativamente alle risorse presenti sul territorio, indirizzarlo al servizio competente, intervenire nelle situazioni di urgenza, garantire interventi efficaci ed

efficienti rispetto alle esigenze ed ai bisogni manifestati dal singolo e/o dal nucleo familiare, collaborare con i servizi e le forze sociali del territorio nella rilevazione dei bisogni emergenti e nella verifica della funzionalità e rispondenza delle risorse alle necessità dell'utenza.

Il servizio comprende attività di segretariato sociale, di orientamento-filtro e attività di prima accoglienza della domanda dell'utente, che l'Appaltatore svolgerà con autonomia organizzativa e gestionale.

In particolare il servizio si esplica attraverso:

- l'attività di supporto al Settore Servizi Sociali allo scopo di ottimizzare i servizi resi alla popolazione, in un'ottica d'intervento trasversale e omogeneo in risposta a bisogni di analoga natura;
- la promozione di relazioni tra servizi ed enti del privato sociale, allo scopo di facilitare la risposta orientando gli utenti alla conoscenza delle opportunità del territorio;
- l'elaborazione di piani di intervento personalizzato.

Omogeneità, equità, efficacia e efficienza saranno valori trasversali del servizio che saranno trasmessi all'utente attraverso la professionalità del colloquio di accesso, le procedure, i tempi e le azioni che vedono la centralità della relazione positiva con la persona.

Il servizio si pone inoltre come obiettivo la raccolta sistematica dei dati e delle informazioni che emergono per rilevare e monitorare l'utenza sia in termini quantitativi che qualitativi, nonché l'osservazione dei flussi di accesso e lettura delle loro variabili. Tale obiettivo potrà essere raggiunto attraverso l'utilizzo di strumenti informatici a disposizione del Settore Servizi Sociali, adeguatamente modulati a seconda delle necessità.

Per quanto attiene alle famiglie, vi è altresì l'obiettivo di garantire informazione, orientamento e assistenza alle stesse nell'accesso al sistema dei servizi di loro interesse e di implementare un Osservatorio sulla realtà della famiglia e sulle politiche che la riguardano, in collaborazione con le organizzazioni e gli enti pubblici e privati che operano per le famiglie.

Articolo 3 - Caratteristiche del servizio

Il servizio sarà di supporto alle attività del Settore Servizi Sociali del Comune di Padova e si articolerà nelle seguenti prestazioni, suddivise per ambito:

1. Servizio per gli utenti:

- ascolto e prima accoglienza, lettura e decodifica della domanda;
- raccolta delle richieste d'ammissione ai diversi servizi e contributi (comunali, regionali, statali etc.) erogati dal Servizio Sociale;
- garanzia di conoscenza dei servizi offerti dalla rete sociale presente nel territorio;
- regolare aggiornamento, tramite i supporti informatici in dotazione al Comune, di tutte le informazioni sulle risorse socio-assistenziali pubbliche e del privato sociale disponibili e/o attivabili nel territorio per rispondere in modo esauriente e funzionale alle richieste degli utenti;
- informazione ed orientamento al singolo ed ai nuclei familiari sulle risorse e le opportunità socio-assistenziali e socio – sanitarie presenti sul territorio e sulle modalità di accesso agli stessi;
- registrazione sui supporti informatici in dotazione al Comune e nello specifico al Settore Servizi Sociali di tutti gli atti connessi all'istruttoria attivata a seguito o ad esito di colloqui posti in essere dal servizio sociale che prende in carico gli utenti che si rivolgeranno al servizio;
- attività istruttoria e rendicontativa relativamente alla gestione dei diversi contributi erogati da altri Enti.
- aggiornamento e sviluppo del portale famiglia, quale strumento di documentazione informatica di promozione e diffusione delle risorse a favore delle famiglie; raccolta, caricamento e aggiornamento sui servizi del Comune di Padova rivolti alla Famiglia, (in stretto collegamento con il sito ufficiale dell'ente "Padovanet"), di altri enti pubblici (quali scuole, Ulss, ecc) e del privato sociale;

- gestione amministrativa dei progetti (es. FAMI, Piano Povertà, RIA etc.);
- potenziamento dei servizi di segretariato sociale per la presa in carico e degli interventi sociali rivolti ai nuclei beneficiari di REI/RDC e altre progettualità.

2. Coordinamento, assistenza sociale e gestione urgenze:

- coordinamento unitario del servizio in oggetto tra i Centri Servizi Territoriali e il Comune, secondo il principio di sussidiarietà, valorizzando la responsabilizzazione dell'utente e la sua crescita partecipata;
- limitatamente a situazioni di urgenza indifferibile (ad esempio sfratti, sospensioni utenze domestiche ecc.), attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse territoriali esistenti, ivi comprese quelle offerte dal privato sociale, al fine di assicurare risposte immediate agli utenti (compresi i non residenti domiciliati nel territorio comunale, come da normativa vigente in materia);
- garanzia di presenza e servizio anche al di fuori dell'orario di apertura del Settore Servizi Sociali, per particolari situazioni di emergenza, su espressa richiesta del dirigente.

Articolo 4 - Standard quantitativi delle prestazioni e modalità di realizzazione.

Il servizio dovrà essere garantito per cinque giorni alla settimana.

L'attività nei Centri Servizi Territoriali dovrà essere garantita nei giorni ed orari riportati al seguente link: <http://www.padovanet.it/informazione/centri-servizi-territoriali>

L'attività presso le sedi del Settore Servizi Sociali del Comune di Padova dovrà essere garantita dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 14:00 e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15:00 alle 18:00. L'attività di gestione delle emergenze dovrà essere garantita, a supporto del Settore servizi sociali, nei pomeriggi di lunedì, mercoledì e venerdì.

Al di fuori degli orari precedentemente indicati, l'appaltatore dovrà fornire un servizio di pronta risposta a fronte di situazioni urgenti che richiedono soluzione immediata e non differibile, dietro segnalazione di norma del Dirigente del settore Servizi Sociali.

Il servizio si articolerà osservando omogeneità di orario e di modelli operativi, sia sul piano della comunicazione che sull'utilizzo di software, pienamente compatibili con gli standard tecnici ed informatici già in uso presso il Settore medesimo.

Il Comune di Padova si riserva, nel corso dell'appalto, di modificare, rimanendo invariato l'ammontare complessivo delle ore stimate, l'articolazione dell'orario per ragioni di opportunità e di servizio.

Il Comune di Padova metterà a disposizione degli operatori una postazione di lavoro dotata di personal computer che sarà collegata alla rete comunale ed al sistema informativo in uso presso il Settore Servizi Sociali del Comune di Padova.

Ogni contatto dell'operatore addetto allo sportello con l'utente sarà registrato tramite una scheda di primo accesso informatizzata.

La scheda avrà la finalità registrare i flussi di accesso allo Sportello e costruire una banca dati utile all'osservazione e al monitoraggio costante dei bisogni sociali registrati tramite lo sportello.

L'appaltatore è tenuto a consegnare trimestralmente, e comunque a richiesta, un report sugli esiti delle verifiche e del monitoraggio, specificando il numero e la tipologia degli utenti che si sono rivolti allo sportello e formulando eventuali proposte di modifica dell'organizzazione del servizio.

Un mese prima della scadenza dell'appalto, l'appaltatore è tenuto a presentare una dettagliata relazione consuntiva.

L'appaltatore è altresì tenuto a concordare preventivamente con l'Amministrazione qualsiasi comunicato relativo al servizio, a mezzo stampa, radio, televisione o altri mezzi di comunicazione, per quanto concerne opportunità, modi e contenuto dello stesso.

L'emissione di comunicati non concordati sarà considerata inadempimento contrattuale.

Articolo 5 - Personale dedicato

Per lo svolgimento del servizio si prevede possano essere richieste, in relazione alle effettive esigenze, le seguenti figure professionali:

- a) coordinatore (categoria D3) con laurea magistrale ed esperienza lavorativa almeno biennale, anche non continuativa, svolta nell'ultimo triennio antecedente la data la data di avvio della procedura (2017-2018-2019), nella gestione organizzativa di servizi, con competenze di analisi, programmazione e valutazione, per il coordinamento, monitoraggio e verifica di qualità e efficacia dei servizi offerti in accordo con il Responsabile del Settore Servizi Sociali;
- b) assistente sociale (categoria D2) iscritto al relativo ordine professionale e in possesso del titolo di laurea specialistica in Servizio Sociale, o di altro titolo riconosciuto equipollente dallo Stato e/o dalla Regione Veneto, e con una esperienza lavorativa almeno biennale, anche non continuativa, svolta nell'ultimo triennio antecedente la data la data di avvio della procedura (2017-2018-2019), con funzioni di gestione di situazioni anche di urgenza indifferibile, anche al di fuori degli orari di servizio, come indicato nell'art. 4;
- c) operatore di sportello (categoria C1) con diploma di scuola superiore ed almeno un anno, anche non continuativo, di esperienza in attività analoghe a quelle previste nel servizio di cui al presente capitolato, nell'ultimo triennio antecedente la data di avvio della procedura (2017-2018-2019);
- d) educatore (categoria D1) con una esperienza lavorativa in qualità di educatore almeno biennale, anche non continuativa, svolta nell'ultimo triennio antecedente la data la data di avvio della procedura (2017-2018-2019).

Articolo 6 - Obblighi e oneri dell'appaltatore e del Comune.

L'appaltatore, al momento dell'avvio effettivo del servizio, è tenuto a presentare al Comune di Padova l'elenco nominativo del personale da impiegare nel servizio, i curricula personali, l'inquadramento contrattuale nonché il nominativo di un referente.

L'Amministrazione entro 30 giorni dal ricevimento dell'elenco di cui al precedente comma può disporre la non utilizzazione delle persone prive dei requisiti richiesti o che ritenga, sulla base di motivate ragioni, non idonee.

L'appaltatore si impegna ad assicurare la continuità del servizio anche in caso di malattia, ferie o ogni altra causa di assenza provvedendo a sostituire immediatamente le risorse umane con altro personale con caratteristiche professionali e di esperienza idonee.

Nel caso di variazione del personale, i nominativi, la consistenza numerica e le relative qualifiche devono essere preventivamente comunicate all'Amministrazione.

Il personale in servizio è tenuto ad un comportamento civile e corretto, in particolare il rapporto con gli utenti deve essere improntato al rispetto della loro dignità ed ispirato a principi di solidarietà umana e cortesia nell'approccio e l'aspetto deve essere sempre decoroso, pulito e ordinato.

L'utilizzo dei mezzi di trasporto per l'espletamento dei servizi richiesti è compreso nel costo orario indicato per ciascuna attività.

Formazione del personale

Il Comune provvederà a formare il personale impiegato dall'appaltatore nel servizio di cui al presente capitolato sull'organizzazione e sul funzionamento del Servizio Sociale per un numero di ore non superiore a 6 (sei) per ciascun operatore.

Tale attività di formazione dovrà svolgersi all'avvio del servizio secondo un calendario che sarà concordato con l'appaltatore o in itinere in base alle esigenze sopravvenute.

Gli operatori addetti al servizio dovranno altresì essere periodicamente aggiornati dall'Appaltatore sulle modifiche normative ed organizzative che impattano sul Servizio Sociale Comunale.

Saranno a carico dell'appaltatore la formazione e l'aggiornamento professionale del personale dallo stesso impiegato nel servizio per un monte ore stimato in ore 12 (dodici) annue. I contenuti della formazione dovranno essere concordati, in base alle esigenze concrete, con il settore Servizi Sociali del Comune (con particolare attenzione alle modalità di rapporto con l'utenza multiproblematica).

Tutela della riservatezza

L'appaltatore ed il personale addetto sono tenuti alla massima riservatezza in relazione ai dati personali riguardanti gli utenti secondo quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.

Per tutta la durata contrattuale la gestione dei documenti e dei dati sia su supporto digitale che analogico deve avvenire in modo conforme alla normativa vigente in materia di sicurezza dei dati e degli archivi, deve garantire la protezione degli accessi e la riservatezza del patrimonio informativo in modalità conforme al Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 679/2016 (noto anche come GDPR) e ai Provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali.

Per tutta la durata contrattuale, l'appaltatore sarà nominato Responsabile esterno al trattamento dei dati, ai sensi e agli effetti di tutte le responsabilità definite nel GDPR 679/2016.

Articolo 7 – Monitoraggio

Sono di competenza del Servizio Sociale, attraverso i suoi vari uffici, il coordinamento generale, il monitoraggio e la valutazione del servizio di cui al presente capitolato e il controllo sull'esecuzione del contratto, incluso l'adempimento di quanto previsto nel presente capitolato e nell'offerta presentata dall'appaltatore.