



PLUS 21 PIANO LOCALE UNITARIO DEI SERVIZI
COMUNI DI MONASTIR, MONSERRATO, QUARTUCCIU, SELARGIUS, SESTU, SETTIMO SAN PIETRO, USSANA,
PROVINCIA DI CAGLIARI, ASL CAGLIARI.

Comune capofila: Settimo San Pietro
c. f. 80004000925
Piazza Sandro Pertini, 1 – tel. 070 7691201
c.a.p. 09040

CAPITOLATO SPECIALE

Allegato all'avviso pubblico gara d'appalto per l'affidamento della gestione del servizio

CENTRO PER LA FAMIGLIA

C.I.G.: 5755041A10



Art. 1

OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto ha per oggetto la gestione del servizio denominato "Centro per la Famiglia", nel quale sarà presente un'equipe interdisciplinare che opererà in stretto rapporto con i Servizi Sociali e Sanitari dell'ambito PLUS 21, al fine di creare un sistema capillare di rete a favore dell'infanzia, dell'adolescenza e della famiglia.

Art. 2

CARATTERE DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto dell'appalto è ad ogni effetto da considerarsi di pubblico interesse e come tale non può essere sospeso o abbandonato. In caso di sospensione o di abbandono anche parziale del servizio, eccettuati i casi di forza maggiore, l'Ente appaltante applicherà le previste penalità di cui all'art. 25 del presente capitolato.

Art. 3

FINALITÀ

Il Centro per la Famiglia nasce con la finalità di migliorare la qualità della vita dei cittadini, creando nuove forme di sostegno ai compiti di cura ed agli impegni educativi che ogni giorno caratterizzano la vita delle famiglie.

Il Centro, inoltre, intende garantire un adeguato sostegno alle famiglie nei casi di separazione o divorzio, prevenire e trattare situazioni di maltrattamento e abuso.

Art. 4

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Centro per la Famiglia è un servizio rivolto alle famiglie residenti nei Comuni del PLUS 21, alle famiglie monoparentali, alle giovani coppie, alle famiglie di recente immigrazione e a tutti quei nuclei che si trovano ad affrontare difficoltà temporanee o che desiderano approfondire determinati aspetti legati alla famiglia stessa. Esso costituisce, inoltre, un valido supporto per gli operatori dei servizi che svolgono attività inerenti i minori nello stesso ambito territoriale, quali operatori socio-sanitari, insegnanti e forze dell'ordine.

L'accesso al Centro è garantito a tutti coloro che intendano avvalersi delle prestazioni multidisciplinari offerte, sia con finalità informativo – preventiva, che di consulenza, supporto e presa in carico con un progetto di aiuto personalizzato.

Art. 5

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il Centro per la Famiglia dovrà offrire:

- Informazioni sui servizi e le opportunità istituzionali e informali (educativi, sociali, sanitari, scolastici e del tempo libero) che il territorio mette a disposizione delle famiglie.
- Interventi di Consulenza rivolti:
 - alle coppie che attraversano un periodo di difficoltà e/o che desiderano riflettere sulle proprie dinamiche di relazione anche legate alla genitorialità;
 - alla famiglia allargata per promuoverne il ruolo di sostegno rispetto alla famiglia nucleare.
- Interventi specializzati di supporto psicologico, rivolti a minori e/o famiglie.



- Spazio Neutro per incontri protetti tra figli e genitori e membri della famiglia che provengono da relazioni difficili caricate da situazioni di alta conflittualità e problematicità, predisposti dall'autorità giudiziaria.
- Mediazione familiare con la finalità di supportare le persone o il nucleo familiare nella gestione e/o eventuale risoluzione dei conflitti interni, come in caso di separazione o divorzio.
- Attività di prevenzione primaria e secondaria dell'abuso, del maltrattamento familiare e predisposizione di progetti d'intervento in collaborazione con i Servizi Sociali comunali e con i Servizi della ASL Cagliari.
- Interventi di analisi, prevenzione, attivazione di tecniche di contrasto e percorsi di formazione per la gestione del disagio generale in particolare del fenomeno del *bullismo* e *cyber bullismo*, in collaborazione con i servizi territoriali competenti.
- Percorsi di informazione, formazione e accompagnamento rivolti a coppie o single sull'istituto dell'affido in collaborazione con il Centro affidi interistituzionale provinciale.
- Percorsi di informazione, formazione, valutazione d'idoneità e monitoraggio del percorso relativo alle adozioni nazionali ed internazionali, in collaborazione con i servizi ASL e tutti gli Enti convenzionati.
- Consulenza legale, nei casi di separazione e divorzio e di altre problematiche familiari.

Art. 6

STRUTTURA DEL SERVIZIO

I servizi previsti dal presente appalto verranno svolti attraverso la seguente struttura:

1) Direzione del servizio

Il Direttore del PLUS 21 dirige il servizio, cura l'unitarietà, la coerenza e la continuità degli interventi, tenendo presenti gli aspetti organizzativi e gestionali, attraverso la continua verifica sull'efficacia degli stessi, anche nella direzione di ottimizzare, nell'ambito di parametri di qualità, l'impiego razionale delle risorse.

2) Coordinamento generale

Il Coordinamento generale sarà gestito direttamente dall'Ufficio di Piano del PLUS 21 ed espletterà le seguenti funzioni:

- pianificazione delle attività del Centro in raccordo con i Responsabili del Settore politiche sociali dei Comuni, con gli operatori dei Servizi Sanitari coinvolti e in stretta collaborazione con gli operatori del Centro per la famiglia;
- gestione e monitoraggio dell'equipe multidisciplinare per quanto riguarda l'organizzazione e la realizzazione delle attività;
- elaborazione bimestrale della programmazione delle attività e di un resoconto dettagliato dell'andamento del servizio, in collaborazione con gli operatori dell'equipe multidisciplinare.

3) Referente della ditta

La Ditta aggiudicataria dovrà individuare un referente che avrà il compito di curare e verificare, mediante procedure operative concordate con il coordinatore, le seguenti funzioni:

- gestione e controllo del personale e degli orari di lavoro
- gestione dei rapporti amministrativo/contabili e raccordo operativo con l'Ufficio di Piano del PLUS 21.

4) Equipe multidisciplinare, così come prevista nell'Art. 7 relativo al personale.

L'equipe multidisciplinare dovrà, occuparsi di:

- **problematiche relative all'abuso e al maltrattamento e dovrà svolgere le seguenti funzioni:**



- a) prevenzione primaria e secondaria rispetto ai temi dell'abuso e del maltrattamento da realizzarsi presso il Centro per la Famiglia, le varie sedi di aggregazione giovanile ubicate sul territorio, in ambito scolastico e ogni altra sede interessata, a favore di minori, genitori, insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado;
- b) attività di sensibilizzazione e informazione a favore di adulti che si occupano dell'infanzia rispetto alla adeguata conoscenza delle tappe evolutive dell'individuo, in raccordo con i servizi del territorio;
- c) consulenza psicologica con i seguenti interventi:
 - 1) diagnosi psicologica delle competenze genitoriali (tecnica del colloquio e dell'osservazione clinica, somministrazione degli eventuali strumenti psicodiagnostici appropriati) in situazioni familiari che presentino le seguenti caratteristiche di alto rischio per i figli:
 - distorsione e inadeguatezza significativa dell'ambiente psicosociale e delle relazioni familiari;
 - trascuratezza e abbandono, maltrattamento fisico e psicologico, abuso sessuale, cure carenti o distorte;
 - invischiamento dei figli in separazioni in cui il conflitto comporta rischio psicopatologico;
 - 2) definizione della prognosi sul recupero delle capacità genitoriale e comunicazione della stessa al Servizio Territoriale inviante;
 - 3) in caso di prognosi negativa: stesura di dettagliata relazione clinica per l'Autorità Giudiziaria da inviare al Servizio Sociale Territoriale;
 - 4) in caso di prognosi positiva: formulazione del piano di trattamento, degli obiettivi dell'intervento e dei relativi indicatori di esito e stesura di dettagliata relazione clinica per l'Autorità Giudiziaria da trasmettere al Servizio Territoriale inviante;
 - 5) il Centro per la famiglia provvederà, in collaborazione con i Servizi territoriali, ad attivare gli interventi di sostegno socio-psico-pedagogico finalizzati al recupero delle capacità genitoriali, con predisposizione di un progetto che dettagli le attività, i tempi, gli obiettivi;
 - 6) verifica del raggiungimento degli obiettivi dell'intervento con stesura di una relazione finale da inviare ai Servizi territoriali;
 - 7) aggiornamento della cartella e degli atti inerenti la casistica.

L'équipe dovrà provvedere alla stesura di una relazione bimestrale sull'attività svolta, con dettagliata indicazione dei casi in carico, con la tipologia degli interventi attivati e degli operatori impegnati, da consegnare al coordinatore del Centro per la famiglia.

- **Disagio psicoevolutivo, sul fenomeno del bullismo e del cyber bullismo svolgendo le seguenti funzioni:**

- a) prevenzione primaria e secondaria rispetto ai temi riguardanti il disagio psicoevolutivo, da realizzarsi presso il Centro per la Famiglia, in ambito scolastico, presso le varie sedi di aggregazione giovanile e ogni altra sede interessata, a favore di alunni, genitori e insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado;
- b) aggiornamento delle cartelle e degli atti inerenti la casistica.

L'équipe dovrà provvedere alla stesura di una relazione bimestrale sull'attività svolta, con dettagliata indicazione dei casi in carico, con la tipologia degli interventi attivati e degli operatori impegnati, da consegnare al coordinatore del Centro per la famiglia.

- **Conflittualità coniugale o di coppia, separazione o divorzio** segnalati dai Servizi Sociali comunali e/o inviati dall'autorità giudiziaria. L'équipe dovrà curare le indagini psicosociali e la predisposizione delle relazioni da inviare all'autorità giudiziaria.
Dovrà aggiornare le cartelle e gli atti inerenti la casistica.



L'équipe dovrà provvedere alla stesura di una relazione bimestrale sull'attività svolta, con dettagliata indicazione dei casi in carico, con la tipologia degli interventi attivati e degli operatori impegnati, da consegnare al coordinatore del Centro per la famiglia.

- **Affido familiare.** La modalità operativa prevista è quella condivisa con il Centro Affidi interistituzionale della Provincia. In particolare saranno di competenza del Centro per la famiglia le seguenti azioni:
 - a) informazioni sull'affido e sul servizio, pianificazione degli interventi in collaborazione con il Centro Affidi;
 - b) primo colloquio di accoglienza con le famiglie aspiranti affidatarie;
 - c) percorso di approfondimento con le famiglie aspiranti affidatarie e valutazione ed elaborazione della relazione da inviare alla autorità giudiziaria in collaborazione con il Centro Affidi;
 - d) valutazione, in collaborazione con il Centro Affidi interistituzionale, dei casi di minori che necessitano di un intervento di affido, segnalati dai servizi sociali comunali;
 - e) elaborazione del progetto d'affido in accordo con i Servizi Sociali comunali referenti del minore e il Centro Affidi;
 - f) sostegno alle famiglie affidatarie e monitoraggio dell'affido;
 - g) aggiornamento della cartella e degli atti inerenti la casistica.

L'équipe dovrà provvedere alla stesura di una relazione bimestrale sull'attività svolta, con dettagliata indicazione dei casi in carico, con la tipologia degli interventi attivati e degli operatori impegnati, da consegnare al coordinatore del Centro per la famiglia.

- **Adozione nazionale e internazionale .** Modalità operative:
 - a) informazione rivolta alle coppie aspiranti adottive;
 - b) valutazione dell'idoneità all'adozione attraverso lo studio di coppia con predisposizione e invio della relazione al servizio territoriale competente nei termini indicati dalla norma;
 - c) monitoraggio del percorso adottivo;
 - d) aggiornamento della cartella e degli atti inerenti la casistica.

L'équipe dovrà provvedere alla stesura di una relazione bimestrale sull'attività svolta, con dettagliata indicazione dei casi in carico, con la tipologia degli interventi attivati e degli operatori impegnati, da consegnare al coordinatore del Centro per la famiglia.

- **Incontri protetti (Spazio neutro).** Modalità operative:

gli incontri protetti in Spazio Neutro saranno gestiti secondo specifici progetti d'intervento individualizzati, in cui saranno chiaramente definiti gli obiettivi, i tempi e la durata dell'intervento, le modalità di coordinamento con i servizi sociali invianti e con tutti gli eventuali servizi socio-sanitari e sanitari specialistici coinvolti . In particolare la modalità operativa dovrà comprendere:

 - a) presa in carico (obiettivi, tempi e durata dell'intervento);
 - b) tempi e modalità di incontri tra gli operatori del Centro per la Famiglia, i servizi sociali ed eventuali altri servizi coinvolti;
 - c) interventi di monitoraggio, verifica e valutazione;
 - d) predisposizione delle relazioni inerenti la gestione della casistica trattata nel rispetto dei tempi definiti in accordo con i servizi sociali invianti in sede di attivazione e/o di gestione dell'intervento, tenuto conto anche dei tempi e delle richieste dell'Autorità Giudiziaria;
 - e) aggiornamento della cartella e degli atti inerenti la casistica;
 - f) tempi e modalità di chiusura del caso e restituzione alla famiglia;
 - g) gestione degli spazi e dei materiali dello Spazio Neutro;



- h) contatti telefonici con utenza e servizi;
- i) collaborazione nella gestione di emergenze gravi che richiedono attivazioni immediate e o variazioni tempestive degli interventi.

Il coordinatore dello spazio neutro dovrà provvedere alla stesura di una relazione bimestrale sull'attività svolta, con dettagliata indicazione dei casi in carico, con la tipologia degli interventi attivati e degli operatori impegnati, da consegnare al coordinatore del Centro per la famiglia.

- **Mediazione familiare.** Gli interventi di mediazione avranno le seguenti finalità:
 - a) riorganizzazione delle relazioni familiari in particolare nelle situazioni di separazione e divorzio;
 - b) attenuazione/risoluzione dei conflitti personali, coniugali, familiari;
 - c) attivazione di percorsi volti al cambiamento nei casi di prescrizioni impartite dall'Autorità Giudiziaria e nei casi di conflittualità interpersonali;
 - d) miglioramento delle competenze comunicative.

Gli interventi di mediazione familiare sono rivolti in particolare alle persone o ai nuclei familiari che presentano situazioni di conflittualità familiare segnalati dai Servizi sociali comunali.

Il mediatore dovrà provvedere alla stesura di una relazione bimestrale sull'attività svolta, con dettagliata indicazione dei casi in carico, con la tipologia degli interventi attivati e degli operatori impegnati, da consegnare al coordinatore del Centro per la famiglia.

- **Consulenza legale** : attività di consulenza legale nei casi di separazione, divorzio e di altre problematiche familiari.
Il Consulente legale dovrà provvedere alla stesura di una relazione bimestrale sull'attività svolta, con dettagliata indicazione dei casi in carico, con la tipologia degli interventi attivati e degli operatori impegnati, da consegnare al coordinatore del Centro per la famiglia.
- **Consulenza familiare** : attività di consulenza familiare per problematiche legate a conflitti di coppia e tra genitori e figli, con particolare attenzione alle difficoltà educative legate alla fase adolescenziale.
Il Consulente familiare dovrà provvedere alla stesura di una relazione bimestrale sull'attività svolta, con dettagliata indicazione dei casi in carico, con la tipologia degli interventi attivati e degli operatori impegnati, da consegnare al coordinatore del Centro per la famiglia.
- **Sportello sociale** : attività di segretariato sociale e segreteria con funzioni di:
 - prima accoglienza e analisi della domanda ;
 - invio alle diverse figure professionali presenti nel servizio o ai servizi territoriali competenti ;
 - informativa sulle risorse istituzionali e non , presenti sul territorio;
 - segreteria.

A garanzia della qualità del servizio la ditta dovrà offrire un' adeguata attività di supervisione rivolta agli operatori del Centro per la famiglia.

Nel caso di invio da parte dei Servizi Sociali dei Comuni del PLUS 21 o da parte dei Servizi della ASL Cagliari, la presa in carico dovrà essere garantita di norma entro il termine massimo di tre giorni o tempi inferiori su esplicita richiesta.



Art. 7

PERSONALE

Per la realizzazione del servizio "Centro per la Famiglia" l'equipe multidisciplinare dovrà essere costituita da un numero minimo di figure professionali come di seguito descritte.

N. 01 Assistente Sociale per n. 864 ore annuali., in possesso del titolo di Assistente Sociale e iscrizione all'Albo professionale, con esperienza documentata di almeno un anno, con le seguenti competenze:

- prima accoglienza e analisi della domanda ;
- invio alle diverse figure professionali presenti nel servizio o ai servizi territoriali competenti;
- raccordo con il coordinatore del servizio , l'équipe e i servizi territoriali.

N. 01 Istruttore Amministrativo per numero **864 ore annuali** in possesso di diploma di istruzione secondaria superiore, con esperienza almeno annuale nel settore dei servizi sociali, con le seguenti competenze:

- segreteria ;
- gestione della documentazione amministrativa.

N. 02 Psicologi psicoterapeuti per **n. 960 ore annuali** ciascuno, in possesso di laurea in psicologia e iscrizione all'Albo degli psicologi ed abilitazione all'esercizio dell'attività psicoterapeutica ai sensi della L. 56/89, con specifica formazione e/o esperienza documentata di almeno un anno in merito a problematiche afferenti le condizioni dell'infanzia e dell'adolescenza, le famiglie e i cicli di vita, le problematiche familiari, le separazioni e i divorzi, il maltrattamento e l'abuso infantile intra ed extra familiare, le adozioni nazionali e internazionali e l'istituto dell'affido.

N. 01 Psicologo psicoterapeuta per **n. 960 ore annuali**, in possesso di laurea in psicologia e iscrizione all'Albo degli psicologi ed abilitazione all'esercizio dell'attività psicoterapeutica ai sensi della L. 56/89, con specifica formazione e/o esperienza documentata di almeno un anno in merito a problematiche afferenti le condizioni dell'infanzia e dell'adolescenza, con particolare riguardo al fenomeno del bullismo e cyber bullismo, le famiglie e i cicli di vita, il maltrattamento e l'abuso infantile intra ed extra familiare.

N. 01 Pedagogista per **n. 960 ore annuali**, in possesso di laurea magistrale in pedagogia (LM85), ovvero laurea in programmazione e gestione dei servizi educativi (LM50), ovvero laurea specialistica in programmazione e gestione dei servizi educativi e formativi, ovvero laurea in scienze dell'educazione e formazione (vecchio ordinamento), ovvero laurea magistrale in pedagogia (vecchio ordinamento) e specifica formazione e/o esperienza documentata di almeno un anno in merito a problematiche afferenti le condizioni dell'infanzia e dell'adolescenza, con particolare riguardo al fenomeno del bullismo e cyber bullismo, le famiglie e i cicli di vita e le problematiche familiari.

N. 03 Assistenti Sociali per **n. 960 ore annuali** ciascuno, in possesso del titolo di Assistente Sociale e iscrizione all'Albo professionale con specifica formazione e/o esperienza documentata di almeno un anno in merito a problematiche afferenti le condizioni dell'infanzia e dell'adolescenza, le famiglie e i cicli di vita, le problematiche familiari, il maltrattamento e l'abuso infantile intra ed extra familiare e nell'ambito delle adozioni nazionali e internazionali e dell'istituto dell'affido .

N. 01 educatore professionale per **n. 720 ore annuali**, in possesso di laurea magistrale in pedagogia (LM85), ovvero di laurea in programmazione e gestione dei servizi educativi (LM50), ovvero laurea specialistica in programmazione e gestione dei servizi educativi e formativi, ovvero laurea in scienze dell'educazione e formazione (vecchio ordinamento), ovvero laurea magistrale in pedagogia (vecchio ordinamento) e specifica formazione e/o esperienza documentata di almeno un anno in merito a problematiche afferenti le condizioni dell'infanzia e dell'adolescenza, le famiglie e i cicli di vita, le problematiche familiari, le separazioni e i divorzi di



lungo corso, il maltrattamento e l'abuso infantile intra ed extra familiare, l'affido familiare, il ricongiungimento familiare e comunque quanto specificatamente afferente alle tematiche inerenti il servizio di "Spazio Neutro".

N. 01 psicologo/ pedagogo con specifiche funzioni di coordinatore dello Spazio Neutro per n. **720 ore annuali**, in possesso del titolo specifico ed iscrizione all'Albo professionale (psicologo) con specifica formazione e/o esperienza documentata di almeno un anno in merito a problematiche afferenti le condizioni dell'infanzia e dell'adolescenza, le famiglie e i cicli di vita, le problematiche familiari, le separazioni e i divorzi di lungo corso, il maltrattamento e l'abuso infantile intra ed extra familiare, l'affido familiare, il ricongiungimento familiare e comunque quanto specificatamente afferente alle tematiche inerenti il servizio di "Spazio Neutro".

N. 01 Mediatore Familiare per n. **480 ore annuali**, in possesso del titolo di laurea e della specializzazione in "mediazione familiare".

N. 01 Consulente Legale per n. **192 ore annuali**, in possesso della laurea in giurisprudenza, con iscrizione all'Albo professionale degli Avvocati e con provata esperienza in diritto di famiglia.
Le prestazioni verranno rese su specifica richiesta da parte dell'utenza.

N. 01 Consulente Familiare per n. **480 ore annuali**, in possesso del titolo di laurea e della specializzazione in "consulenza familiare" ed esperienza documentata di almeno un anno nella consulenza familiare.

Per tutte le figure professionali indicate il numero complessivo delle ore di servizio si intende presunto in quanto legato al reale fabbisogno che sarà comunicato dalla Direzione del PLUS.

Qualora la Ditta, nell'ambito delle attività oggetto del presente capitolato, dovesse avvalersi delle prestazioni di volontari, tirocinanti, giovani in servizio civile, dovrà comunicare alla Direzione del PLUS la quantità e la qualifica nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

Le prestazioni dei volontari devono essere complementari e non sostitutive rispetto ai parametri di impiego di operatori professionali, non potranno concorrere alla determinazione dei costi del servizio.

L'impiego di operatori volontari da parte dell'affidatario potrà avvenire solo segnalando all'Ente in modo esplicito:

- 1) il ruolo, l'ambito e le modalità di utilizzo degli stessi.
- 2) La garanzia della copertura assicurativa, a carico dell'impresa aggiudicataria.

Art. 8

SEDI OPERATIVE E ORARIO DI LAVORO

IL servizio avrà sede centrale nei locali siti in Settimo San Pietro, messi a disposizione dalla stessa Amministrazione Comunale, come meglio precisato all'Art. 15 del presente Capitolato.

Le sedi operative saranno dislocate in ogni Comune appartenente all'ambito Plus 21 i quali metteranno a disposizione dell'equipe, locali idonei e funzionali alla realizzazione degli interventi, al fine di offrire un servizio omogeneo in tutto il territorio, con la possibilità di garantire gli interventi in loco sulla base di specifiche richieste opportunamente concordate con i servizi sociali e socio-sanitari territoriali.

Il servizio dovrà essere organizzato in modo da garantire l'accesso più ampio dell'utenza, con adeguati orari di apertura al pubblico nelle diverse sedi operative.

Art. 9

DECORRENZA E DURATA DELL'APPALTO

L'appalto avrà la durata di 36 mesi dalla data di effettivo inizio del servizio che sarà individuata nel contratto di affidamento dello stesso. Alla scadenza il rapporto si intende risolto di diritto. Tuttavia, perdurando le



condizioni che hanno determinato il ricorso al presente appalto e qualora il servizio sia stato svolto in modo pienamente soddisfacente per i Comuni, accertato il pubblico interesse e la convenienza della prosecuzione del rapporto e verificate le compatibilità di bilancio, l'affidamento del servizio al soggetto aggiudicatario potrà essere ripetuto, con procedura negoziata (ai sensi dell'art. 57 comma 5, lett. b), del D.Lgs. 163/2006) e comunque agli stessi patti e condizioni, per ulteriori 36 mesi, con determinazione del Responsabile dell'Area del Comune Capofila.

Art. 10

GESTIONE DEL PERSONALE

In sede di presentazione dell'offerta, la ditta dovrà rispettare le disposizioni stabilite nel presente Capitolato (Art. 7) rispetto ai titoli di studio e alle esperienze professionali del personale del quale si avvarrà per l'espletamento del servizio secondo le indicazioni previste dal bando di gara.

La Ditta si impegna a garantire la continuità del servizio oggetto dell'appalto, provvedendo alle opportune sostituzioni od integrazioni del personale che, a seguito della verifica da parte del coordinatore del servizio (di cui all'art. 6, punto 2) dovesse dimostrarsi insufficiente o inadeguato.

Tutto il personale è tenuto a mantenere durante il servizio il segreto d'ufficio ed un comportamento corretto che in nessun caso sia di pregiudizio all'Ente di riferimento o agli utenti assistiti. L'Ente appaltante ha facoltà di richiedere all'appaltatore la sostituzione degli operatori che risultino non idonei in quanto causa accertata di grave disservizio, anche sotto gli aspetti del corretto rapporto e della disponibilità nei confronti dell'utenza.

La sostituzione del personale, per malattie o altre esigenze debitamente documentate, dovrà essere immediata in modo da evitare la sospensione del servizio. Il personale supplente dovrà possedere i medesimi requisiti di quello sostituito. Ogni sostituzione del personale dovrà essere autorizzata preventivamente dal Coordinamento generale di cui all'art. 6, punto 2, salvo casi imprevedibili e urgenti per cui tale procedura, non potendo trovare applicazione in modo preventivo, verrà attivata immediatamente dopo la sostituzione.

Le sostituzioni programmate e definitive devono prevedere un periodo di affiancamento tra l'operatore uscente e l'operatore sostituito di almeno 15 giorni lavorativi, il tutto ad esclusivo onere della ditta appaltatrice.

La Ditta assicura, con oneri a proprio carico, la formazione permanente del personale assegnato al servizio con la predisposizione di un piano annuale dei corsi di formazione e aggiornamento da trasmettere alla Direzione.

Tutto il personale è tenuto a mantenere durante il servizio un comportamento corretto, che in nessun caso sia di pregiudizio all'Ente.

L'Amministrazione ha la facoltà di richiedere la sostituzione delle persone che, a proprio insindacabile giudizio, non offrano sufficienti garanzie di adeguatezza professionale, tenendo conto della particolarità del servizio e dell'utenza.

Art. 11

APPLICAZIONE DELLE NORME DEL C.C.N.L. E DI ALTRE DISPOSIZIONI RELATIVE AL PERSONALE

La ditta deve garantire la gestione del servizio con l'applicazione di condizioni normative, retributive e contributive non inferiori a quelle previste dalla normativa vigente.

Nel caso in cui utilizzi personale con rapporto di lavoro subordinato è obbligato ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel CCNL di settore e negli accordi locali integrativi dello stesso. Particolare attenzione andrà posta nell'applicazione del C.C.N.L. delle coop. sociali del 08.06.2000 che richiama le aziende all'obbligo del rispetto delle procedure di cui all'art. 37 volte ad assicurare la continuità dei rapporti di lavoro in essere.

Nel caso in cui l'aggiudicatario utilizzi personale con contratto di lavoro parasubordinato sarà tenuto ad applicare le disposizioni contenute nel D.Lgs 423/2001 e s.m.i. o norma successiva in quanto applicabile.

E' ammesso il ricorso a prestazioni lavorative di carattere autonomo e saltuario. Nel caso l'aggiudicatario



utilizzi soci lavoratori è tenuto ad applicare integralmente le disposizioni contenute nella L. 142/2001 e successive modifiche e integrazioni o norma successiva in quanto applicabile.

La ditta è tenuta al rispetto delle disposizioni relative all'assunzione obbligatoria dei disabili, ai sensi della L. 68/99, per tutta la durata contrattuale.

L'Amministrazione si riserva qualunque azione di controllo e di tutela dei lavoratori necessaria al fine del rispetto delle presenti disposizioni, nonché la possibilità di risolvere il contratto in danno all'aggiudicatario.

L'aggiudicatario è obbligato al rispetto delle norme relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro in applicazione del D.Lgs. n. 626/1994 e successive modifiche e integrazioni, restando a suo completo carico tutte le spese necessarie per l'attuazione della suddetta norma.

Il nominativo del responsabile della sicurezza dovrà essere comunicato per iscritto all'Amministrazione appaltante.

Art. 12

IMPORTO COMPLESSIVO DELL'APPALTO

L'importo a base d'asta dell'appalto è stabilito in Euro 764.510,40 (IVA 4% esclusa), comprensivo delle spese per il personale e della quota da destinare alle spese generali e di gestione (per una percentuale massima del 2% sul totale), gli oneri per la sicurezza per rischi da interferenze sono pari a € 0,00.

Le spese di gestione ammesse sono meglio specificata al successivo art. 13 del presente Capitolato.

Art. 13

SPESE DI GESTIONE

Rientrano tra le spese di gestione del servizio:

- le spese per la realizzazione degli interventi previsti per la campagna di sensibilizzazione di cui all'art. 6 del presente Capitolato ;
- le spese relative al materiale di facile consumo: carta, registri, cartelle, penne, ecc.;
- le spese amministrative (gestione del personale, attività contabile) ;
- le spese telefoniche (ricariche telefoniche mensili per gli operatori che utilizzeranno il cellulare di servizio);
- le spese per la seguente dotazione strumentale **minima** richiesta:
 - n. 3 notebook, con sistema operativo compatibile con quello utilizzato dai terminali dell'ufficio di piano;
 - n. 1 personal computer , con sistema operativo compatibile con quello utilizzato dai terminali dell'ufficio di piano;
 - n. 1 telefono cellulare di servizio per ciascun operatore con relative schede telefoniche, esclusi l'istruttore amministrativo e l'assistente sociale che opererà nello sportello sociale;
 - tesserino di riconoscimento con fotografia – lo stesso dovrà contenere la scritta "Servizio Centro per la famiglia – PLUS 21" ed indicare le generalità del professionista, il datore di lavoro (ai sensi dell'art. 18 c.1, lett. u del D.Lgs. n. 81/2008), la data di assunzione e, nel caso di lavoratori autonomi, l'indicazione del committente (art. 5 L. 136/2010).

Le caratteristiche tecniche delle apparecchiature sopra descritte (notebook e cellulari) e il piano telefonico da attivare nei telefoni di servizio che saranno consegnati agli operatori, dovranno essere individuati in accordo con l'ufficio di piano prima dell'acquisto.

- ogni altra spesa urgente non prevista nel progetto ma ritenuta necessaria per un miglior funzionamento del servizio purché preventivamente concordata con il coordinatore o con l'ufficio di piano, anche per le vie brevi.

Si specifica che la dotazione strumentale che l'appaltatore acquisterà con i fondi della gestione, previsti nel presente capitolato, sarà di proprietà del Plus, pertanto alla conclusione del servizio tali attrezzature dovranno essere consegnate al PLUS .



Tutte le spese relative al personale o alla gestione del servizio dovranno essere puntualmente rendicontate e giustificate dalla ditta (non saranno ammesse al pagamento voci di spesa forfettarie).

Art. 14

ALTRI OBBLIGHI, RESPONSABILITA' ED ONERI A CARICO DELLA DITTA

La Ditta dovrà in particolar modo:

- segnalare tempestivamente al coordinatore tutte le circostanze ed i fatti che, rilevati nell'espletamento del servizio, possano obiettivamente pregiudicarne o impedirne il regolare adempimento;
- assicurare la presenza, per tutta la durata dell'appalto, di personale in numero non inferiore a quanto previsto dal presente capitolato e provvedere alla sostituzione immediata del personale assente. Non è ammessa alcuna giustificazione per la carenza di personale in servizio, rimanendo stabilito che la Ditta deve comunque provvedere all'erogazione dei servizi descritti nel presente capitolato;
- adottare i provvedimenti e le cautele necessari a garantire l'incolumità del personale addetto ai servizi e dei terzi, nel rispetto delle leggi vigenti;
- vigilare sul buon funzionamento dei servizi offerti assumendo le necessarie forme di controllo e di ritorno dei dati informativi;
- garantire funzionalità, adattabilità ed immediatezza degli interventi;
- assicurare capacità di valutazione e di indirizzo per quanto concerne la tipologia, la qualità e la quantità delle prestazioni, le modalità di attuazione delle stesse, le scansioni operative ed i tempi conseguentemente impiegati;
- collaborare, nell'ambito di una concezione globale ed integrata degli interventi, con i servizi sociali e socio-sanitari afferenti al Plus 21 e con i servizi di altri Enti presenti sul territorio, ivi comprese le associazioni o forme organizzate di volontariato.

Oltre alle norme del presente capitolato, la Ditta deve osservare le disposizioni contenute nelle leggi e nei regolamenti vigenti in materia.

Art. 15

OBBLIGHI RESPONSABILITA' ED ONERI A CARICO DEL PLUS21

Il PLUS si avvale della Ditta per la gestione del Servizio Centro per la Famiglia. Sono di competenza del PLUS, con la collaborazione dei Servizi Sociali dei Comuni dell'ambito, i seguenti adempimenti:

- disponibilità della struttura ubicata presso il locale di proprietà del Comune di Settimo San Pietro in via Roma n. 65, 1° piano, a Settimo San Pietro, priva di barriere architettoniche e dotata degli arredi e delle attrezzature necessari per il suo funzionamento che verranno concessi in comodato d'uso (n. 1 personal computer, n.1 apparecchio multifunzione collegato in rete, rete internet wireless, dotazione di un telefono di rete fissa con numero dedicato e di un indirizzo e-mail dedicato);
- pagamento utenze: energia elettrica, spese telefoniche (rete fissa), servizio pulizie dei locali del Centro;
- verifica e controllo del servizio svolto, nei modi e tempi ritenuti opportuni;
- verifica della corretta applicazione dei rapporti contrattuali stipulati dalla ditta con gli operatori del servizio;
- accertamento di inadempienze contrattuali;
- verifica degli eventuali reclami e degli esposti avanzati dagli utenti e/o dai loro familiari;
- cura dei rapporti con la Cooperativa;
- pagamento alla Ditta del corrispettivo secondo le modalità indicate nell'art. 20 del presente capitolato.

Art. 16

RESPONSABILITÀ VERSO PRESTATORI DI LAVORO E TERZI



L'aggiudicatario assume piena e diretta responsabilità gestionale del servizio affidato, liberando a pari titolo l'Amministrazione appaltante.

A tal fine deve stipulare e mantenere in vigore per tutta la durata dell'appalto idonea polizza RCT/O a copertura di tutti gli eventuali danni arrecati a persone e/o cose nell'esecuzione del servizio, con un massimale unico non inferiore a Euro 1.500.000,00 per sinistro.

Art. 17

SICUREZZA E RISCHI DA INTERFERENZE

L'aggiudicatario è obbligato al rispetto delle norme relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro, restando a suo completo carico tutte le spese necessarie per l'attuazione della suddetta norma.

Il nominativo del responsabile della sicurezza dovrà essere comunicato per iscritto all'Amministrazione appaltante.

A corredo del presente Capitolato è stata redatta dal Servizio competente in materia di sicurezza la bozza del "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" (DUVRI), nel quale si rilevano, con riferimento alle interferenze di cui all'art. 26, comma 3 del D. Lgs. 81/2008 e limitatamente ai servizi svolti presso la sede centrale del Servizio, sita in Via Roma n. 65 a Settimo San Pietro, costi per la sicurezza pari a zero.

Il DUVRI sarà integrato all'atto dell'eventuale stipula del contratto e potrà essere aggiornato dall'Amministrazione appaltante, anche su proposta dell'aggiudicatario da formularsi entro 30 giorni dall'aggiudicazione.

Art. 18

CAUZIONI

L'aggiudicatario deve costituire una garanzia provvisoria pari al 2% dell'importo netto a base d'asta, costituita da cauzione o fideiussione, con validità per almeno 180 giorni dalla data della gara, in una delle forme previste dall'art. 75 del D.Lgs. 163/06.

L'offerta dovrà essere corredata dall'impegno di un fideiussore a rilasciare, in caso di aggiudicazione dell'appalto, la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, che dovrà essere pari al 10% dell'importo netto dell'appalto, nelle forme previste dall'art. 113 del D.Lgs. 163/06.

La garanzia fideiussoria è prestata per l'intero periodo contrattuale e sarà svincolata, in assenza di inadempienze, comminatorie di penalità o altre cause di impedimento, entro 30 giorni dal termine di tale periodo.

Art. 19

SPESE

Tutte le spese e gli oneri inerenti alla stipula del contratto, compresi quelli tributari, saranno a carico della ditta appaltatrice.

Art. 20

COMPENSI

La liquidazione dei compensi a favore della ditta appaltatrice avverrà con cadenza mensile, dietro presentazione di regolare fattura al protocollo del Comune capofila. In allegato alla fattura dovrà essere trasmesso il prospetto riepilogativo delle attività e delle ore di servizio effettuate da ciascun operatore (con la relativa tariffa oraria applicata) e il dettaglio delle eventuali spese sostenute per la gestione del servizio. Con cadenza bimestrale dovrà essere, inoltre, presentata la relazione sull'attività svolta da ciascuna équipe, come previsto al precedente art. 6.

L'Amministrazione ha facoltà di sospendere i pagamenti all'aggiudicatario nel caso siano constatate inadempienze e fino alla loro regolarizzazione, nel caso in cui pervengano pignoramenti e/o sequestri delle



somme a favore di terzi, in ogni altro caso in cui il pagamento risulti pregiudizievole per l'Amministrazione o nei confronti di terzi.

La Ditta assume l'obbligo della tracciabilità dei pagamenti ai sensi dell'art. 3, L. 136 del 07.09.2010 e ss.mm.ii e il contratto si intenderà risolto di diritto nel caso in cui per le transazioni ci si avvalga di canali diversi da banche o Poste s.p.a.

Art. 21

CESSIONE DEL CONTRATTO

Qualora in vigore del presente contratto di appalto, i Comuni associati del PLUS21 procedano alla costituzione o alla individuazione di un soggetto gestore dei servizi in forma associata diverso dalla stazione appaltante, quest'ultima si riserva di cedere al medesimo lo stesso contratto senza che la ditta aggiudicataria possa opporre nulla al riguardo.

Art. 22

DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO A TERZI

E' fatto divieto all'aggiudicatario di cedere in tutto o in parte il contratto di appalto, pena l'immediata risoluzione del contratto.

Nel caso di fusione di società, l'Amministrazione potrà, ad insindacabile giudizio, procedere alla risoluzione del contratto.

Per quel che concerne la cessione del credito vantato dall'aggiudicatario sull'Amministrazione, dovrà essere chiesto preventivamente il consenso dell'Amministrazione comunale appaltante.

Art. 23

CONTROLLI E VALUTAZIONE DI QUALITA'

La ditta si impegna a trasmettere con cadenza bimestrale all'Ufficio per la Programmazione e gestione associata dei servizi alla persona, le relazioni tecniche prodotte dagli operatori relativamente all'andamento del servizio, come previsto nell' art. 6 del presente capitolato, allo scopo di consentire la valutazione in merito all'efficacia ed efficienza dello stesso e la verifica dei risultati raggiunti.

Al Direttore del PLUS, anche per il tramite dell'Ufficio d Piano o dei Servizi Sociali comunali e suoi incaricati, competono le funzioni di ispezione e controllo, l'emanazione di richiami e contestazioni all'aggiudicatario, la proposta di risoluzione del contratto in danno allo stesso.

La ditta deve garantire un sistema di valutazione del progetto in termini di processo e di risultati, attraverso strumenti (come gli incontri, le interviste, l'utilizzo di adeguati indicatori) atti a fornire informazioni sul livello di soddisfazione dell'utenza e utili indicazioni per la rimodulazione del servizio.

Art. 24

CONTROVERSIE

Tutte le controversie derivanti dall'applicazione del contratto, saranno demandate al giudizio del Tribunale Civile del Foro di Cagliari con esclusione del collegio arbitrale.

Art. 25

INADEMPIENZE E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Nel caso in cui la ditta aggiudicataria non ottemperi agli obblighi contenuti nel presente capitolato il committente potrà applicare penali come di seguito esplicitato:

penale pecuniaria forfettaria € 2.000,00 per ciascuna delle seguenti inadempienze:



- mancata o irregolare applicazione delle norme sui contratti di lavoro di cui all'art. 11 del presente capitolato;
- mancata o irregolare applicazione delle norme in materia di assunzione dei disabili di cui all'art. 11 del presente capitolato;
- mancato o ritardato pagamento per più di una mensilità degli emolumenti dovuti al personale;
- mancato rispetto del piano di aggiornamento del personale di cui all'art. 10 del presente capitolato;
- mancata stesura della carta dei servizi di cui all'art. 12 del presente capitolato;
- utilizzo di personale non in possesso della richiesta qualifica professionale;
- mancata realizzazione delle iniziative e attività di promozione del servizio previste nell'offerta tecnico-organizzativa in sede di gara;
- violazione della normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. 196/2003;

Penale pecuniaria forfettaria € 1.500,00 per ciascuna delle seguenti inadempienze:

- pregiudizievole e doloso comportamento da parte degli operatori che causi danno agli utenti rispetto alle disposizioni di cui all'art. 10 del presente capitolato;
- mancata comunicazione alla Direzione e al Coordinamento generale delle sostituzioni del personale e/o mancata presentazione della documentazione atta a verificare i requisiti;
- violazioni sulle disposizioni relative all'affiancamento degli operatori e ai termini stabiliti dall'art. 10 del presente capitolato;

L'Amministrazione procederà preventivamente alla contestazione degli addebiti all'appaltatore a mezzo raccomandata A/R presso il domicilio legale della ditta entro 5 giorni lavorativi dalla presa d'atto del fatto.

Alla contestazione dell'inadempienza la ditta ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 3 (tre) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione. Nel caso di mancata o insufficiente giustificazione l'importo della penale comminata verrà dedotto in compensazione dalla prima fattura utile.

L'Amministrazione comunale ha la facoltà di esigere la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nel caso in cui l'appaltatore si renda colpevole di frode o di grave negligenza, gravi e ripetute inadempienze e irregolarità nell'effettuazione del servizio, oltre che nei seguenti casi:

- dopo 3 (tre) contestazioni scritte, per inadempienze sanzionate con le penali sopra descritte, nel caso in cui la ditta aggiudicataria non fornisca adeguate giustificazioni entro i termini previsti;
- interruzione del servizio senza giusta causa, nel qual caso l'Amministrazione potrà rivalersi per danni subiti oltre che trattenere la cauzione versata;
- grave inosservanza delle norme contrattuali del C.C.N.L. e/o accordi territoriali di categoria rispetto agli obblighi previdenziali ed assistenziali;
- cessione dell'azienda, in tutto o in parte, e cessazione dell'attività, fusione di società, concordato preventivo, amministrazione coatta, fallimento, stato di moratoria e pendenza di atti di sequestro o di pignoramento a carico dei beni dell'aggiudicatario;
- nel caso in cui possano ritenersi venute meno le capacità tecniche ed organizzative per garantire l'adeguata esecuzione dei servizi;
- cessione totale o parziale del contratto;
- mancato inizio del servizio entro i termini indicati dalla Direzione del PLUS.

La facoltà di risoluzione è esercitata dall'Amministrazione, incamerando la cauzione, con il semplice preavviso scritto di quindici giorni, senza che l'aggiudicatario abbia nulla a pretendere oltre il pagamento dei corrispettivi dovuti per le prestazioni e servizi regolarmente adempiuti sino al giorno della risoluzione.

In tale caso la risoluzione comporta l'esecuzione d'ufficio (art. 32 R.D. 350 del 25.05.1895) in danno all'aggiudicatario, senza pregiudicare il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dei maggiori danni subiti.

Art. 26

DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non disciplinato nel presente capitolato, si rinvia alla normativa vigente in materia.



Ai sensi del D.Lgs. 196 del 30.06.2003 i dati forniti dai concorrenti saranno raccolti e trattati ai fini della gestione del procedimento di gara e dell'eventuale successivo rapporto contrattuale.

I dati non saranno comunicati ad altri soggetti se non in ottemperanza ad obblighi di legge ed in accoglimento di richiesta di accesso agli atti ai sensi della L. 241/90.

L'aggiudicatario e tutto il personale incaricato del servizio si impegnano ad osservare la piena riservatezza sui dati e le informazioni raccolti o comunicati dalle Amministrazioni nello svolgimento del servizio stesso e a procedere al trattamento degli stessi ai sensi del D.Lgs. 196/2003.

Il Direttore del PLUS, in qualità di "Titolare del trattamento" dei dati personali provvederà ad affidare al Rappresentante Legale della ditta la responsabilità del trattamento delle banche dati relative all'attività oggetto dell'appalto. La ditta assume pertanto i seguenti impegni:

- Garantire l'applicazione di tutte le misure di sicurezza riguardanti il trattamento dei dati personali e sensibili;
- Redigere l'elenco degli incaricati del trattamento dei dati personali;
- Attuare tutte le istruzioni specifiche eventualmente ricevute per il trattamento dei dati;
- Restituire al Titolare del trattamento, una volta terminato il servizio oggetto dell'appalto, tutte le informazioni contenute nella Banca Dati e cancellare o distruggere tutte le copie dei dati in qualsiasi forma.

Il Direttore del PLUS 21
f.to Dott.ssa Donatella Pani