Firmato digitalmente da
SARA BERTOLDO
CN = BERTOLDO SARA
O = COMUNE DI PADOVA
C = IT

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

PADOVA URBS PICTA
I CICLI AFFRESCATI DEL XIV SECOLO DI PADOVA

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

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 la 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.

Inoltre, nel quadro delineato dalla sopra richiamata L. n. 328/2000 e nel perseguimento dei suoi fini statutari, il Comune di Padova ha avviato da tempo numerose iniziative per elevare la qualità della vita delle persone nella comunità, sviluppando un efficiente servizio di sostegno sociale, tutelando in particolare i minori, gli anziani, le persone con disabilità e coloro che si trovano in condizioni di disagio, emarginazione e povertà, per assicurare ad essi protezione, assistenza e condizioni di autosufficienza.

Nello specifico, nel Comune di Padova è attivo dal 2016 un servizio di Sportello per l'accesso al servizio sociale comunale per far fronte alle varie esigenze del Comune. Si tratta di un servizio volto a dare ascolto e informazioni per orientare il cittadino, presente in tutte le sedi del Settore Servizi Sociali, comprese quelle decentrate così da favorire l'accessibilità a tutti i cittadini e facilitare l'instaurarsi della relazione sociale, anche con quelle persone che a volte sono restie a rivolgersi ai Servizi Sociali, in difficoltà nell'esprimere il loro stesso bisogno.

Tale servizio di Sportello, negli anni, ha dovuto rispondere a diverse esigenze:

- crescenti e diffuse difficoltà socio - economiche e conseguente aumento nel numero di nuclei bisognosi;
- emergenze sempre più complesse (pandemia da Covid 19, emergenza Ucraina, etc.);
- aumento di progettualità specifiche finanziate da altri enti o istituzioni private che si sono tradotte in opportunità a sostegno delle persone (RIA di sostegno e RIA di inserimento, Povertà educativa, contributi a favore delle famiglie…).

In particolare, l'attività di Sportello per l'accesso al servizio sociale comunale si è concretizzata in:

- attività di supporto degli uffici informazioni del Settore Servizi Sociali (presso la sede centrale e presso le sedi dei Centri di Servizi Territoriali) al fine di sostenere e orientare gli utenti accogliendoli di persona, per via telefonica o via email, valutando l'urgenza della richiesta e producendo una prima analisi della richiesta/bisogno, rilevando la situazione sociale (nucleo famigliare, rete di sostegno prossimale o distale), cercando di recuperare eventuali ulteriori informazioni utili alla successiva attività dell'assistente sociale. A titolo esemplificativo e non esaustivo, le richieste pervenute ai Servizi Sociali hanno riguardato:

- informazioni e modalità di contatto dei Centri di Servizio Territoriali competenti per zona;
- informazioni relative ai servizi di base per indigenti (servizio docce, pasti, vestiario, fermo posta, asilo notturno…);
- modalità di accesso alla consegna a domicilio di pasti, borse spesa e beni quali ad esempio i farmaci;
- servizi offerti a titolo gratuito dal privato sociale;
- contributi e agevolazioni per le utenze domestiche;
- contributi, agevolazioni, iniziative e opportunità per i nuclei familiari (assegni per maternità, assegni nuclei, contributi Famiglie fragili e Fattore famiglia, sostegno all'iscrizione dei centri estivi e alle attività dei Centri di animazione Territoriale…);
- contributi e agevolazioni per il pagamento dell'affitto, contrastare la morosità incolpevole e informazioni di base per accedere alla sospensione del mutuo;
- orientamento all'accesso ai contributi messi a disposizione a livello nazionale (NASpI, CIGs, contributi una tantum per lavoratori autonomi, Reddito di Cittadinanza…);
- attività specifiche rivolte alle persone anziane (laboratori creativi, soggiorni climatici, attività sportiva, Telefonata amica…);
- informazioni relative al Progetto "Liberi di andare" per il trasporto di persone disabili verso le strutture sanitarie;

- attività di supporto al sistema di pronta risposta, anche in caso di emergenze sociali, mediante l'attivazione e l'integrazione dei servizi e delle risorse territoriali esistenti;
- servizio di call center che ha garantito, durante l'emergenza epidemiologica da Covid-19, sostegno ai cittadini, informazioni puntuali e disponibilità all'ascolto di bisogni e paure manifestati dall'utenza (informazioni in merito all'aggiornamento della situazione e delle prescrizioni richieste via via dalla normativa nazionale, risorse a disposizione da attivare per situazioni specifiche...). Servizio che è proseguito andando a fornire successivamente informazioni e sostegno ai cittadini durante la crisi in Ucraina e a rispondere alle molte richieste pervenute in corrispondenza dell'attivazione di bandi per agevolazioni e contributi specifici (buoni viaggio, buoni spesa, bando per l'Edilizia Residenziale Pubblica…) a favore dell'utenza.

Nel 2021 sono stati circa 43.172 gli accessi registrati al servizio di Sportello per l'accesso al servizio sociale del Comune di Padova e n. 11.759 contatti a call center (email e telefonate).

Inoltre, negli anni, a fianco allo Sportello per l'accesso al servizio sociale comunale, il Comune ha attivato un servizio a sostegno dell'autonomia di movimento delle persone con disabilità ovvero un servizio di trasporto da casa verso i centri sanitari e di cura presenti nel territorio dell'ex Azienda ULSS n. 16 (Progetto "Liberi di andare" gestito da soggetti del privato sociale in collaborazione con il Settore Servizi Sociali). Tale servizio ha richiesto l'organizzazione di un servizio di call center/centralino dedicato per gestire in via esclusiva le richieste di trasporto. Nel 2021 sono stati n. 292 gli utenti che hanno avuto accesso al servizio di trasporto del Progetto "Liberi di andare" per un totale di 2.835 viaggi gestiti e organizzati attraverso il call center e poi realizzati dai vari soggetti fornitori convenzionati.

Articolo 1 – Oggetto, 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, Passaggio Gaudenzio, 3/d e Palazzo Gozzi presso Via Tommaseo 60 – Padova),
- i Centri Servizi Territoriali (CST) ad esso afferenti e dislocati come segue:

  CST 1 e 5 - Passaggio Gaudenzio, 3/d – Padova

CST 2 – Viale dell'Arcella 23 – Padova

CST 3 – Via Boccaccio 80 – Padova

CST 4 – Via Piovese 74 – Padova

CST 6 – Via dal Piaz 3 – Padova.

Si precisa che potranno essere eventualmente individuate altre sedi nel territorio del Comune di Padova per lo svolgimento dell'attività di servizio sociale.

Si precisa altresì che l'Appaltatore dovrà dotarsi di una propria sede, autonoma rispetto alla sede del Settore Servizi Sociali per lo svolgimento delle attività di call center e call center per il Progetto "Liberi di andare".

Il servizio avrà una durata di 12 mesi eventualmente rinnovabile per ulteriori 12 mesi, previa positiva valutazione dell'attività realizzata.

Articolo 2 - Finalità e destinatari del servizio

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, ottimizzare i servizi resi alla popolazione garantendo 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.

Articolo 3 - Caratteristiche del servizio

Il servizio si presenta come affidamento specifico e qualificato di attività di Sportello per l'accesso al Servizio Sociale Comunale nell'ambito socio – assistenziale e si articolerà nelle prestazioni sotto elencate.

Si precisa che nell'esecuzione delle prestazioni richieste, il personale dedicato dovrà essere a conoscenza e costantemente aggiornato in merito ai servizi offerti dalla rete sociale e alle risorse socio-assistenziali pubbliche e del privato sociale disponibili e/o attivabili nel territorio, per fornire informazioni quanto più puntuali, esaurienti e funzionali alle richieste degli utenti.

1. <u>Servizio di sportello:</u>

- ascolto e prima accoglienza, lettura e decodifica della domanda sia di persone che si presentano fisicamente agli sportelli sia di richieste che arrivano tramite servizio telefonico, via email oppure eventuale altro strumento informatizzato dedicato (es. portale *ad hoc*);
- ricevimento delle richieste d'ammissione ai diversi servizi e contributi comunali, regionali, statali etc. afferenti il Settore Servizi Sociali compresa l'area delle Politiche Abitative (contributi per i nuclei familiari, contributi specifici per disabilità, contributi a persone in situazioni di disagio abitativo, etc.);
- 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, su gestionali in dotazione al Comune e nello specifico al Settore Servizi Sociali, degli accessi e degli atti connessi all'istruttoria attivata a partire dall'istanza presentata e in relazione ai rapporti con gli utenti posti in essere dal servizio sociale;
- 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, le esigenze specifiche e la 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.

2. Servizio di call center:

- gestione di un call center – attivabile su richiesta del Settore – per emergenze varie (a titolo esemplificativo e non esaustivo: emergenza sanitaria, alimentare, Ucraina) e iniziative straordinarie (assegnazione di contributi o buoni spendibili per determinati servizi, bandi per l'attribuzione di vantaggi economici);
- gestione di un call center dedicato al Progetto "Liberi di andare" per la ricezione di richieste da parte di utenti che necessitano del servizio di trasporto, comprensivo del coordinamento e dell'organizzazione dei trasporti delle persone, in collaborazione con i vari soggetti fornitori del servizio di trasporto convenzionati con il Settore.

3. Coordinamento:

L'attività di coordinamento è svolta dal Coordinatore con incarico di referente unico dell'appalto, attraverso le seguenti prestazioni:

- coordinamento unitario del servizio in raccordo con il Settore Servizi Sociali;
- programmazione delle attività svolte dagli operatori e delle sostituzioni degli stessi nei casi di assenza o comunque nel caso di richiesta motivata da parte dell'Appaltatore;
- predisposizione di relazioni periodiche sull'andamento del servizio e sulle ore di presenza effettuate dagli operatori e dal coordinatore stesso;
- partecipazione ad incontri periodici con i referenti del Settore Servizi Sociali per la verifica sulla gestione del servizio.

Il Coordinatore dovrà coordinarsi con il Capo Settore Servizi Sociali e con i referenti competenti per materia afferenti alle Unità Organizzative del Settore (ad esempio Gare e Progetti, Amministrazione e contabilità).

4. Segretariato sociale e gestione urgenze:

- attività di segretariato sociale per utenza particolarmente fragile e in situazione di disagio e supporto nella presa in carico degli utenti;
- 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.

Si precisa inoltre, che 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.

Articolo 4 – Monte ore e modalità di realizzazione del servizio

Il servizio prevede un monte ore annuale stimato pari a:

- n. 13.900 ore per il servizio di Sportello e call center, compresa l'attività specifica di call center per il Progetto "Liberi di andare";
- n. 625 ore per il coordinamento;
- n. 3.950 ore per il servizio di segretariato sociale e gestione urgenze.

Le quantità potranno variare a seconda delle esigenze di servizio.

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.

SPECIFICHE PER IL SERVIZIO DI SPORTELLO (art. 3 punto 1), SEGRETARIATO SOCIALE E GESTIONE URGENZE (art. 3 punto 4):

L'attività presso le sedi del Settore Servizi Sociali 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, fatta salva la possibilità di concordare, con il Settore, giorni ed orari diversi secondo le esigenze.

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 Servizi Sociali.

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 e 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 informatizzata di primo accesso. 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 mensilmente e con riepilogo annuale, e comunque a richiesta, 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.

SPECIFICHE PER IL SERVIZIO DI CALL CENTER (art. 3 punto 2):

Il servizio di call center per la gestione di emergenze e iniziative straordinarie sarà attivabile su richiesta del Settore e potrà essere rimodulato nell'orario, nel numero di operatori e nelle modalità (email, telefono, segreteria telefonica) o temporaneamente sospeso secondo le esigenze del momento, eventuali periodi di emergenza (emergenza sanitaria, emergenza Ucraina, etc.) o

particolari picchi di lavoro in corrispondenza dell'attivazione di bandi e simili (quali iniziative straordinarie di assegnazione di contributi o buoni da assegnare ai cittadini spendili per determinati servizi, bandi per l'attribuzione di vantaggi economici, etc.).

Il servizio di call center per il Progetto "Liberi di andare" dedicato alla prenotazione dei trasporti, da attivare sin dall'avvio del contratto, dovrà rispettare le seguenti condizioni:

- l'attività di ricezione delle telefonate dell'utente dovrà essere attiva per non meno di due ore al giorno dal lunedì al venerdì (preferibilmente dalle ore ore 8.30 alle ore 10.30);
- il servizio di segreteria telefonica dovrà essere sempre attivo, tutti i giorni e 24 ore su 24;
- l'attività di lavorazione delle richieste registrate nella segreteria telefonica dovrà avvenire tempestivamente nel corso del primo giorno lavorativo utile.

Per tali servizi di call center l'Appaltatore dovrà istituire uno o più riferimenti telefonici dedicati o altra soluzione analoga e disporre della strumentazione tecnologica necessaria per la gestione delle telefonate di richiesta informazioni dei cittadini e per la prenotazione telefonica dei trasporti relativi al Progetto "Liberi di andare". Si precisa che il call center per la prenotazione dei trasporti dovrà avere un canale preferenziale così che sia ridotta al minimo l'eventuale attesa dell'utente.

Si precisa che il servizio di call center per il Progetto "Liberi di andare" comprende anche la gestione e l'organizzazione dei singoli trasporti attraverso una programmazione settimanale degli stessi da ripartire tra servizi svolti da volontari con veicoli nelle disponibilità dell'Ente e servizi svolti da associazioni convenzionate dotate di mezzi propri. Il servizio comprende, infine, anche l'aggiornamento continuo della relativa banca dati e il coordinamento con gli uffici del Settore.

Si precisa altresì che l'Appaltatore dovrà dotarsi di una propria sede, autonoma rispetto alla sede del Settore Servizi Sociali, attrezzata delle postazioni necessarie per lo svolgimento delle attività di call center e call center per il Progetto "Liberi di andare", la cui spesa sarà da considerare inclusa nel solo costo dell'operatore dedicato.

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 (2019-2020-2021), 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 Capo 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 (2019-2020-2021);

c) operatore di sportello e call center (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, svolta nell'ultimo triennio antecedente la data la data di avvio della procedura (2019-2020-2021).

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.

Il Comune di Padova metterà a disposizione degli operatori di cui ai punti 1 e 4 dell'art. 3 una postazione di lavoro dotata di *personal computer* che sarà collegata alla rete comunale e al sistema informativo in uso presso il Settore Servizi Sociali del Comune di Padova.

Resta a carico dell'Appaltatore l'allestimento completo delle postazioni necessarie per lo svolgimento delle attività di call center e call center per il Progetto "Liberi di andare", presso una propria sede, autonoma rispetto alla sede del Settore Servizi Sociali.

Eventuali comunicati relativi al servizio, a mezzo stampa, radio, televisione o altri mezzi di comunicazione, dovranno essere preventivamente autorizzati e concordati con l'Amministrazione per quanto concerne opportunità, modi e contenuto degli stessi. L'emissione di comunicati non concordati sarà considerata inadempimento contrattuale.

Articolo 7 - Fatturazioni e rendicontazioni

L'appaltatore deve presentare relazioni periodiche (mensili) sulle attività con le modalità che saranno successivamente definite e concordate con l'Amministrazione, ai fini delle rendicontazioni e della emissione delle fatture.

Inoltre, l'appaltatore è tenuto a presentare una dettagliata relazione consuntiva al termine dell'appalto.

L'appaltatore si impegna a redigere altresì relazioni *ad hoc* su richiesta specifica del Comune.

L'appaltatore è tenuto a presentare i documenti giustificativi utili alla rendicontazione e relativi alle spese inerenti l'attuazione delle attività secondo quanto richiesto dagli eventuali enti finanziatori delle attività. In particolare dovrà essere prodotta la seguente documentazione a corredo della fattura o altro documento contabile equivalente:

- SAL, secondo la tempistica e le modalità contenute nel contratto di servizio,

- relazione/rendicontazione relativa alle attività svolte,

- *timesheet* degli operatori coinvolti nelle attività e in relazione alle giornate lavorate.