

**UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”**

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI  
RICOMPRESI NEL PIANO DISTRETTUALE SOCIALE DELL’AMBITO N.  
12 SANGRO-AVENTINO  
ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

**CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

**CIG: 756566396C**

**1. PREMESSA**

Il presente capitolato speciale regola gli oneri specifici per la realizzazione dei servizi ricompresi nel Piano Distrettuale Sociale rivolti ad utenti residenti nei Comuni ricompresi nella **Zona di Gestione Sociale n. 2** dell’Ambito Distrettuale n. 12 Sangro- Aventino e nello specifico: **Civitella Messer Raimondo, Colledimacine, Fara San Martino, Lama dei Peligni, Lettopalena, Palena, Palombaro e Taranta Peligna.**

Tali servizi, afferiscono a diverse aree progettuali: anziani, disabili, minori, giovani e famiglie. Il capitolato pertanto, si suddivide in una sezione generale, in cui vengono declinate le prescrizioni comuni e una sezione specifica per ogni singolo servizio.

**2. PRESCRIZIONI GENERALI E MODELLO ORGANIZZATIVO DI BASE**

1. Nell’esecuzione delle attività oggetto del presente capitolato speciale l'Appaltatore assume l'obbligo di rispettare tutti i parametri operativi e le condizioni generali e particolari per la realizzazione delle attività indicate nel presente capitolato speciale e, successivamente, nel contratto di appalto.  
L’Appaltatore sarà il solo ed unico soggetto responsabile della corretta ed efficiente erogazione dei servizi, nonché dell’organizzazione delle attività affidate. Nel rispetto della propria autonomia gestionale, adotterà un modello organizzativo per l’esecuzione dei servizi che dovrà essere descritto nell’ambito del Progetto presentato in sede di selezione adeguandosi a quanto stabilito dal presente capitolato e ai miglioramenti definiti in sede di offerta.
2. Nell’ambito della gestione delle diverse tipologie di intervento sono previste in carico alla struttura organizzativa dell’Appaltatore il coordinamento, la verifica, il controllo, il raccordo con i servizi della Zona di Gestione e con quelli coinvolti nell’esecuzione delle prestazioni e le funzioni di informazione e comunicazione intra ed extra organizzative. L’Appaltatore è tenuto a rendere noto alla Zona di Gestione il proprio modello organizzativo adottato, le risorse umane impiegate e gli strumenti di autocontrollo. In caso di cambiamenti nel modello organizzativo, l’Appaltatore è tenuto a darne tempestiva comunicazione alla Zona di Gestione.  
L’Appaltatore è obbligato nei confronti della Zona di Gestione a garantire la tracciabilità di ciascuno degli interventi posti in essere per l’esecuzione delle attività previste nel presente appalto e la riconducibilità degli interventi rispetto a ciascun operatore che li ha eseguiti.
3. E’ prevista in capo all’ Appaltatore la gestione del complesso di attività amministrative ed organizzative riferite alla:

## **UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”**

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

- a. selezione, gestione ed amministrazione del personale, comprese la predisposizione dei turni di lavoro e la sostituzione per assenza degli operatori;
- b. attività amministrativa concernente il monitoraggio, la rendicontazione e la fatturazione delle prestazioni rese;
- c. attività amministrativa e organizzativa inerente la gestione di tutti gli eventuali fattori produttivi utilizzati per l’erogazione del servizio (esempio: materiale di supporto).

Tutte le attività di cui alle lettere a,b,c saranno regolate dall’ Appaltatore secondo la propria struttura organizzativa e autonomia gestionale avendo a riferimento il collegamento e l’integrazione con le corrispondenti attività amministrative svolte dalla Zona di Gestione, gli eventuali vincoli e condizioni da questa posti e il tassativo rispetto di tutte le norme di legge e regolamentari in materia.

4. Prima dell’avvio dei servizi, l’Appaltatore individuerà un recapito organizzativo presso il quale attiverà collegamento telefonico, casella di posta elettronica e posta elettronica certificata, in funzione permanente per tutto il periodo e l’orario di funzionamento dei servizi.

Presso i recapiti di cui al comma precedente saranno indirizzate tutte le comunicazioni e le richieste di informazioni o interventi che la Zona di Gestione intenderà far pervenire all’Appaltatore, salva diversa soluzione operativa prospettata dallo stesso in termini di migliore funzionalità e medesima garanzia.

5. In relazione all’esecuzione dell’appalto, l’Appaltatore nominerà un Coordinatore/referente organizzativo responsabile dell’esecuzione del contratto e provvederà a comunicarne il nominativo ed i recapiti alla Zona di Gestione, nel rispetto di quanto stabilito dal Codice e dal contratto.

Per quanto attiene a tutti gli aspetti amministrativi, organizzativi e gestionali dell’attività, gli operatori si riferiranno esclusivamente all’appaltatore, rispettivamente alla figura del Coordinatore/referente organizzativo e ad eventuali altre funzioni aziendali identificate dall’appaltatore nell’ambito della propria struttura organizzativa e autonomia gestionale.

6. Il complesso delle prestazioni e delle attività relative al presente appalto si intendono integrate dalle proposte formalizzate in sede di offerta dall’Appaltatore.

L’Appaltatore si impegna ad attivare un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei servizi offerti, così come rappresentato nel progetto dell’offerta.

7. Le modifiche in corso di esecuzione del contratto relativo all’appalto oggetto del presente capitolato saranno ammesse nei casi stabiliti dall’art. 106 del d.lgs. n. 50/2016, secondo la regolazione prevista dal contratto.

8. Il costo orario dei servizi è comprensivo di:

- a) ore prestate sul servizio e ore impiegate per gli spostamenti tra le diverse sedi di lavoro e facendo riferimento, come sede di partenza, a quella di assegnazione principale del lavoratore che l’Appaltatore dovrà indicare alla Zona di Gestione per ogni lavoratore;
- b) costi accessori per alcune attività specifiche direttamente collegate agli utenti (es. uscite serali);
- c) rimborsi chilometrici;
- d) materiale di supporto (es. kit di sicurezza, tesserino di riconoscimento,...).

In base a quanto indicato al comma precedente, l’appaltatore provvederà a sua cura e spese alla fornitura di tutto il materiale e all’acquisizione di quanto necessario allo svolgimento del servizio in affidamento.

### **3. OBBLIGHI DELLA ZONA DI GESTIONE E INTERAZIONI ORGANIZZATIVE CORRELATE ALL’ESECUZIONE**

1. In relazione al presente appalto la Zona di Gestione eserciterà le funzioni di programmazione e controllo sul servizio, nonché le funzioni di indirizzo per assicurare unitarietà e qualità degli interventi e in particolare provvederà con proprie risorse umane ed organizzative:
  - a) all’analisi della domanda riferita al servizio;
  - b) alla programmazione dello stesso su base temporale;
  - c) alla valutazione dei casi eleggibili per l’accesso al servizio;
  - d) alla determinazione dei criteri e delle modalità di rapporto con l’utenza;
  - e) alla verifica della corretta esecuzione del servizio, secondo quanto previsto dal presente capitolato;
  - f) ai rapporti con altri Enti, in relazione alla programmazione e a garanzia per l’utenza (fatta salva l’operatività degli interventi, comunque rientrante nelle competenze dell’Appaltatore);
  - g) alle determinazioni in ordine alle prestazioni con riferimento agli utenti (eventuale cessazione, modifiche, ecc.).
2. La Zona di Gestione svolgerà le attività di propria competenza in sinergia e collaborazione con gli operatori dell’Appaltatore e con il Coordinatore attraverso lo svolgimento di interazioni organizzative ed operative finalizzate ad ottimizzare le relazioni tra Appaltatore e Zona di Gestione. Referente della Zona di Gestione in relazione alle interazioni organizzative di cui al precedente comma è il Responsabile dell’esecuzione del contratto o suo delegato che svolgerà le funzioni di programmazione, indirizzo e coordinamento tecnico e amministrativo (per le parti di competenza della Zona di Gestione) delle varie fasi di attuazione del progetto ed effettuerà la verifica della corretta gestione delle attività e della rispondenza del servizio, svolto dall’appaltatore, rispetto ai reali bisogni dell’utenza.

Il Responsabile dell’esecuzione del contratto si impegna a fornire all’Appaltatore i dati e le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio.

### **4. AMBITO DI REALIZZAZIONE – LUOGHI DI ESECUZIONE DELL’APPALTO**

L’Appaltatore realizzerà le attività previste in relazione al presente appalto nei Comuni ricompresi nella **Zona di Gestione Sociale n. 2** dell’Ambito Distrettuale n. 12 Sangro- Aventino e nello specifico: **Civitella Messer Raimondo, Colledimacine, Fara San Martino, Lama dei Peligni, Lettopalena, Palena, Palombaro e Taranta Peligna**, nonché in ambiti territoriali esterni al Distretto stesso, quando ciò sia determinato da esigenze relative al corretto svolgimento delle prestazioni a garanzia degli utenti.

L’Appaltatore realizzerà, quindi, le attività previste in relazione al presente appalto presso:

- le sedi Comunali;
- il domicilio ed i luoghi di frequenza abituale degli utenti del servizio;
- le scuole;
- i Distretti Sanitari di Base;
- i centri di riabilitazione;
- i servizi semi-residenziali;

## **UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”**

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

- i luoghi del *loisir* (quando previsti dal progetto);
- altri luoghi del territorio ad alta valenza integrativa.

L’Appaltatore è tenuto ad organizzare la logistica per la distribuzione di risorse umane, attività e servizi nei luoghi nei quali l’appalto dovrà essere realizzato puntando all’ottimale organizzazione degli spostamenti delle risorse umane.

### **5. INTERVENTO IN CASO DI EMERGENZA SOCIALE**

Si richiede che gli interventi collegati ad emergenze vengano gestiti nel minor tempo possibile e comunque entro le 24 ore dalla richiesta del Committente.

### **6. RISORSE UMANE IMPEGNATE NELL’ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DEL CONTRATTO: VINCOLI E GESTIONE**

1. L’appaltatore provvederà alla gestione delle attività inerenti il presente appalto con risorse umane qualificate, avvalendosi prevalentemente di dipendenti e/o soci (qualora gli stessi siano coinvolgibili, per la configurazione giuridica dell’operatore economico, nei processi produttivi), con le caratteristiche di seguito indicate.
2. Il personale può essere dipendente dell’ Appaltatore e, in tal caso, dovrà essere inquadrato nelle categorie corrispondenti ai profili professionali di cui al CCNL di riferimento.
3. L’ Appaltatore è obbligato ad applicare integralmente per i propri dipendenti tutte le norme contenute nel CCNL e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali per il settore di attività.  
L’ Appaltatore può utilizzare anche altra forma contrattuale prevista dalla normativa, ma dovrà comunque essere garantito un analogo trattamento economico rispetto a quello previsto dal CCNL di riferimento.
4. Ai sensi dell’art. 50 del D.Lgs. 50/2016 e L.R. n. 27 del 21/04/2017, l’ Appaltatore si impegna, in via prioritaria all’assunzione delle maestranze che operano alle dipendenze del gestore uscente; pertanto la ditta appaltatrice, garantisce il rispetto di quanto previsto dalla clausola sociale secondo cui, la ditta appaltatrice si impegna, in ragione della continuità gestionale dei servizi in argomento e nelle forme consentite dalle disposizioni di legge, a ricollocare prioritariamente, per la durata del presente appalto e compatibilmente con l’offerta tecnica formulata, gli operatori già impegnati nei servizi in oggetto di affidamento, alle dipendenze del precedente appaltatore.  
Il modello organizzativo adottato dall’Appaltatore può determinare l’impiego di risorse umane con contratti di lavoro flessibili, fermo restando che tale impiego deve essere comunicato alla Zona di Gestione e finalizzato prevalentemente a far fronte ad esigenze contingenti, sostituzioni temporanee o intensificazioni temporanee di alcune tipologie di prestazioni.
5. Per le verifiche in ordine agli adempimenti obbligatori nei confronti delle risorse umane impegnate nella realizzazione dell’appalto, la Zona di Gestione può richiedere all’Appaltatore ogni documento utile, fatti comunque salvi gli accertamenti condotti in base alle disposizioni del contratto di appalto. In particolare, su richiesta della Zona di Gestione Sociale l’Appaltatore è tenuto in ogni caso ad esibire la documentazione che attesti il rispetto degli *standard* di trattamento normativo, previdenziale e assicurativo del settore.
6. La Zona di Gestione può in ogni caso sottoporre a specifica verifica, in merito alla regolarità contributiva dell’Appaltatore, gli elementi derivanti dalla documentazione acquisita presso enti previdenziali (es. DURC), al fine di accertare l’eventuale sussistenza di irregolarità definitivamente

## **UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”**

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

- accertate. In caso di irregolarità del DURC saranno applicate le disposizioni previste dalla normativa vigente in ordine alla liquidazione a al pagamento delle fatture.
7. Per lo svolgimento del servizio, l’Appaltatore dovrà impiegare personale in possesso di adeguata professionalità e competenza, in relazione alle funzioni da svolgere, e di specifica formazione ed esperienza documentata; a tale scopo si impegna a presentare in sede di offerta tecnica l’elenco dei curricula professionali del personale utilizzato con indicazione dei titoli di studio e professionali posseduti, iscrizione albo professionale e descrizione dell’organizzazione del personale distinta per servizio specificando le modalità di sostituzione dello stesso.
  8. Per lo svolgimento delle attività relative ad interventi di sportello sociale e a progetti di integrazione sociale è richiesta esclusivamente la figura dell’assistente sociale e/o dello psicologo con iscrizione all’albo.
  9. Per lo svolgimento di tutte le attività relative a interventi educativi, si richiede esclusivamente la figura dell’educatore professionale, in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:
    - Attestato di abilitazione per educatore professionale rilasciato ai sensi del D.M. 10 febbraio 1984 e del D.M. 8 ottobre 1998, n.ro 520;
    - Diploma di laurea in educatore professionale rilasciato nell’ambito delle facoltà di scienze dell’educazione e di scienze della formazione;
    - Attestato regionale di qualifica professionale;
    - Diploma di laurea in educatore professionale rilasciato nell’ambito delle facoltà di medicina e chirurgia;
    - Diploma di laurea in pedagogia, in scienze dell’educazione, in scienze della formazione con indirizzo non inerente l’insegnamento scolastico (ad es. educatore professionale, educatore extrascolastico);
    - Diploma di laurea in educatore sociale o in scienze sociali ;
    - Diploma di laurea in scienze della formazione (con indirizzo inerente l’insegnamento scolastico) oppure diploma di laurea in psicologia e svolgimento di corsi di formazione specifici della durata complessiva di cento ore, inerenti a tematiche educative e di comunità;
    - Diploma di laurea ad indirizzo sociologico o umanistico e svolgimento di corsi di formazione specifici della durata complessiva di centoventi ore, inerenti a tematiche educative e di comunità;
    - Altri titoli equipollenti a norma di legge.
  10. Per lo svolgimento delle attività di cura e di assistenza integrata alle persone in condizione di disagio o di non autosufficienza sul piano fisico e/o psichico, si richiede esclusivamente la figura dell’operatore socio-sanitario (OSS), in possesso di uno dei titoli abilitanti ad operare nei servizi alla persona in ambito socio assistenziale o socio-sanitario.
  11. Per lo svolgimento delle attività di cura e di assistenza alle persone in condizione di parziale autosufficienza, si richiede la figura dell’operatore socio-assistenziale (OSA), e/o di operatori in possesso di uno dei titoli abilitanti ad operare nei servizi alla persona in ambito socio assistenziale.
  12. Per lo svolgimento delle attività di coordinamento dovrà essere impiegato personale in possesso di qualifica professionale di Assistente Sociale unitamente a 3 anni di comprovata esperienza in analogo settore e con pari utenza.
  13. Gli operatori dell’appaltatore dovranno effettuare le prestazioni di propria competenza con diligenza e riservatezza, seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, ufficio

## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

o struttura operativa con cui vengano a contatto per ragioni di servizio; essi devono altresì tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti.

14. L'appaltatore è tenuto a modulare in modo opportuno l'effettivo dimensionamento del personale (full-time, part-time) con riferimento alle caratteristiche e agli orari di erogazione del servizio, nonché al volume dell'utenza.
15. L'Appaltatore si impegna a contenere quanto più possibile il *turn over* degli operatori assicurando la necessaria continuità dei singoli operatori rispetto agli utenti dei servizi, provvedendo anche ad effettuare tempestivamente la sostituzione del personale assente con altro in possesso dei medesimi titoli e requisiti e alla formazione specifica del personale neo-inserito.  
Le misure che l' Appaltatore intende assumere per il contenimento del *turn over* devono essere chiaramente dettagliate nel Progetto presentato dall'Appaltatore in sede di selezione.
16. L' Appaltatore si obbliga inoltre alla sostituzione del personale risultante inadeguato a svolgere le prestazioni richieste, ovvero che abbia disatteso le prescrizioni indicate nel presente capitolato o abbia tenuto comportamenti - attivi o omissivi - incompatibili con le attività oggetto dell'appalto, a seguito di formale e motivata richiesta da parte del Responsabile dell'esecuzione del contratto.
17. Le risorse umane impiegate dall'Appaltatore nella realizzazione delle attività oggetto del presente appalto devono partecipare - coordinandosi con il Responsabile dell'esecuzione del contratto o suo delegato - alle riunioni e agli incontri di programmazione e verifica delle attività con i diversi attori coinvolti nel processo di erogazione del servizio.
18. L'Appaltatore si impegna a garantire alle risorse umane da esso impegnate nelle attività oggetto del presente appalto la massima informazione circa le modalità di svolgimento dei singoli servizi e le norme contenute nel presente capitolato, sollevando pertanto la Zona di Gestione da oneri di istruzione delle stesse.
19. In un'ottica di formazione permanente, l' Appaltatore deve prevedere uno specifico percorso di formazione ed aggiornamento, per gli operatori impiegati nella gestione del servizio, tale da arricchire e mantenere sempre aggiornate le loro competenze e capacità. Il piano della formazione, riferito alla durata del periodo contrattuale, deve avere un monte ore complessivo minimo di 20 ore all'anno e deve essere strutturato secondo articolazioni tematiche connesse alle peculiarità del servizio e del modello di gestione per tipologia di intervento definito dal presente capitolato. La Committenza si avvale del diritto di richiedere all'Appaltatore il Piano della formazione, con il dettaglio in termini di monte ore complessivo della formazione, tematiche trattate e docenti coinvolti.  
L' Appaltatore, inoltre, curerà a proprie spese una formazione obbligatoria sulle tematiche di genere (indicativamente per 6 ore annue) a favore dei dipendenti e/o soci d che presteranno servizio nell'ambito dell'appalto.  
L'Appaltatore si deve impegnare affinché il massimo numero di persone coinvolte nei servizi partecipi al piano di formazione, riconoscendola ai fini del computo orario di lavoro del dipendente/socio senza ulteriori oneri per il Committente e senza nuocere all'organizzazione dei servizi.
20. Qualora l'Amministrazione organizzi altresì, formazione specifica (per un massimo di 8/10 ore annue) si richiede che l'Appaltatore favorisca come nel precedente comma la partecipazione dei dipendenti e/o soci a tale formazione.

## **UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”**

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

21. l’ Appaltatore doterà a proprie spese e sotto la propria responsabilità il personale impiegato di un segno visibile di riconoscimento con le generalità personali e il nome del gestore.

### **7. COORDINAMENTO**

L’appaltatore – prima dell’avvio delle attività oggetto del presente capitolato – nomina una o più figure di “Coordinatore” distinta dal personale impegnato direttamente nell’intervento sull’utente e deputata a tenere i contatti con tutti gli operatori dipendenti dell’appaltatore stesso.

Il Coordinatore sarà referente organizzativo dei servizi oggetto del presente appalto e responsabile dello svolgimento dei compiti assegnati ai singoli operatori, avrà il compito di tenere i collegamenti con il Responsabile dell’esecuzione della Zona di Gestione o suo delegato, curerà i contatti con gli altri operatori del territorio, per il corretto svolgimento degli interventi programmati, collaborerà con i Comuni dell’Ambito e con l’Ente committente, alla realizzazione di ogni attività delegata ivi compresa la riscossione delle utenze per i servizi in cui è prevista la compartecipazione. La tempistica con la quale verranno assolti i compiti demandati dai Comuni e dalla Committenza è oggetto di valutazione.

La figura del Coordinatore è formalmente deputato a intrattenere i rapporti organizzativi con la Zona di Gestione, a curare l’attivazione/sospensione delle tipologie di intervento, la rendicontazione dei volumi di attività per ciascun Servizio, a verificare la corretta esecuzione del servizio rispetto agli *standard* definiti, a curare la reportistica in merito a volumi di attività e risultati conseguiti, a rispondere degli eventuali reclami inerenti l’esecuzione del servizio e dare evidenza delle azioni poste in essere per la loro risoluzione.

Il Coordinatore del servizio, sulla base della richiesta di attivazione delle tipologie di intervento ricevuti dalla Zona di Gestione, provvederà all’assegnazione del personale al singolo utente, sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile dell’esecuzione del contratto per la Zona di Gestione o suo delegato, con particolare riguardo alla valutazione dell’adeguatezza e funzionalità dell’operatore designato, rispetto al profilo dell’utente e del nucleo familiare destinatario degli interventi e alla plausibile efficacia degli stessi.

Il/i nominativo/i del Coordinatore e il/i relativo/i recapito/i (reperibilità, sede/i, orari d’ufficio, ecc.) deve/devono essere formalmente comunicato/i alla Zona di Gestione entro la data di stipulazione del contratto di appalto e, analogamente, in corso di vigenza contrattuale, dovrà essere formalmente comunicata alla Zona di Gestione l’eventuale sostituzione di tale figura con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi.

### **8. CONDIZIONI ESSENZIALI DI SVILUPPO IN TERMINI DI SICUREZZA**

Per l’esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, l’appaltatore è tenuto al rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione, sicurezza ed igiene del lavoro, in conformità a quanto stabilito dal D. Lgs. 81/2008.

L’ Appaltatore

a) è tenuto a provvedere all’adeguata informazione e formazione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro;

b) deve porre in essere nei confronti del proprio personale tutti i comportamenti dovuti in forza delle normative disposte a tutela della sicurezza ed igiene del lavoro e dirette alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;

## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

c) deve imporre al proprio personale il rispetto della normativa di sicurezza ed ai propri preposti di controllare ed esigere tale rispetto;

d) è tenuta ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni, a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di quanto necessario per la prevenzione degli infortuni (DPI), in conformità alle vigenti norme di legge in materia, tenendo sollevato la Zona di Gestione da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni e da responsabilità civile verso terzi determinati dalla gestione del servizio.

Con riferimento a quanto previsto dall’art 26 comma 3 del D. Lgs 81/2008 il Committente redige e allega alla documentazione di gara, estratto del documento unico di valutazione dei rischi con l’indicazione delle misure da adottate per eliminare o, ove ciò non è possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze.

### **9. LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO – VERIFICHE E CONTROLLI**

1. L’appaltatore si obbliga ad assicurare ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto i livelli qualitativi indicati ed a rispettare tutte le condizioni minime generali e particolari per la realizzazione delle attività indicate nel presente capitolato speciale e, successivamente, nel contratto di appalto.

2. La titolarità di tutti i servizi compete alla Zona di Gestione che si riserva di compiere verifiche e controlli, con le cadenze temporali e le modalità ritenute più adeguate e opportune, circa la rispondenza, la qualità e la piena conformità del servizio reso agli obblighi di cui al presente capitolato, a quanto offerto in sede di selezione e a quanto prescritto nel contratto.

Le attività di verifica di conformità dei servizi sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite, sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore.

3. L’appaltatore, dal canto suo, si obbliga ad adottare efficaci sistemi di controllo interno, relativi a tutti gli aspetti connessi alla corretta esecuzione del servizio. Il sistema di autocontrollo dei servizi gestiti deve comunque essere coordinato con i sistemi informativi e di controllo organizzati dalla Zona di Gestione.

Per il monitoraggio e la valutazione dei servizi saranno predisposte dall’appaltatore relazioni inerenti l’andamento del servizio svolto, utili a verificare i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi e a ridefinire *in itinere* le modalità di realizzazione dei progetti di intervento.

In particolare, l’Appaltatore dovrà fornire periodicamente al Responsabile dell’esecuzione del contratto la seguente documentazione:

- una reportistica sugli interventi realizzati, articolata per ogni Comune e con il dettaglio dell’utenza in carico a ciascun servizio e delle prestazioni svolte (invio mensile allegato alla fattura);
- relazione tecnica sui programmi svolti per il monitoraggio degli obiettivi prefissati distinta per Comune descrittiva delle attività svolte per la gestione dei servizi, dettagliata e documentata, chiarendo obiettivi raggiunti, punti di forza, criticità, allegando dati sulla fruizione dei servizi: utenti assistiti, ore svolte/trasporti effettuati ed eventuali documentazioni relative alla valutazione dei servizi da parte dell’utenza. Nella stessa



## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

relazione dovranno essere riepilogati i costi sostenuti nel periodo di monitoraggio distinti per singolo servizio (invio a cadenza trimestrale).

Contenuti e dati dei report/relazione tecnica dovranno essere concordati con il referente della Zona di Gestione che avrà facoltà, in particolare, di richiedere la strutturazione di tali *report* su specifici indicatori, dati o *focus* tematici, in relazione a proprie esigenze di verifica e controllo, a esigenze di monitoraggio degli interventi o a esigenze di rendicontazione nei confronti di soggetti istituzionali terzi.

4. L’Appaltatore assicura la predisposizione di un sistema per la rilevazione e gestione dei reclami rispetto ai quali dovrà documentare a stretto giro e, comunque, in tempi congrui rispetto al contenuto delle segnalazioni, l’adeguata presa in carico del caso e l’adozione di opportune azioni immediate per la gestione dell’evento, con indicazione di modalità, tempi di risoluzione e responsabile delle azioni.

Analogamente la Zona di Gestione, qualora riceva segnalazioni o reclami in ordine al servizio oggetto del presente appalto, inoltra le informazioni essenziali all’Appaltatore che deve, in ogni caso, documentare gli interventi posti in essere per la trattazione immediata delle problematiche segnalate.

La Zona di Gestione può effettuare anche in proprio verifiche sulla soddisfazione degli utenti dei servizi appaltati.

5. La fatturazione dovrà essere effettuata per singolo servizio e dovrà essere preliminarmente trasmessa alla Zona di Gestione/Committente sotto forma di pro forma di fattura per tutte le verifiche di regolarità richieste. Nella pro forma di fattura in particolare dovranno essere indicati:
  - a) l’elenco dei Comuni interessati dal servizio, con l’indicazione specifica della spesa di propria competenza;
  - b) il numero di accessi eseguiti per ogni figura professionale impiegata, con allegate le schede presenza dell’utenza debitamente sottoscritte dallo stesso o in caso di impossibilità a firmare, da suo familiare/tutore e da ciascun operatore impegnato nell’espletamento delle attività;
  - c) il report analitico distinto per Comune con l’indicazione di tutti i servizi erogati sul singolo territorio comunale, del numero dei soggetti assistiti per ciascuna prestazione resa nel mese di riferimento, del totale delle ore/Km effettuati.

6. Effettuate le prove di regolarità delle prestazioni rese ai singoli utenti, dei singoli Comuni, qualora l’esito di tali prove dovesse risultare negativo, si procederà alla segnalazione delle anomalie riscontrate e alla richiesta di eventuali integrazioni/giustificativi/modifiche. Diversamente, qualora l’esito delle verifiche condotte dalla Zona di Gestione, sulla documentazione di rendiconto prodotta, dovesse essere positivo, l’appaltatore dovrà trasmettere la fattura elettronica, completa degli allegati di cui alle lettere a,b,c, in formato pdf, alla Zona di Gestione.

7. Tutti i pagamenti relativi ai servizi svolti dall’Appaltatore sono subordinati alla verifica della documentazione attestante la regolarità contributiva previdenziale ed assistenziale del medesimo (D.U.R.C.).

Il pagamento del corrispettivo, viene effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione delle fatture, emesse mensilmente.

### 10. SERVIZI OGGETTO DEL PRESENTE APPALTO

# UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

La procedura ha per oggetto l'affidamento dei seguenti servizi alla persona:

<b>PROGRAMMAZIONE SOCIO-SANITARIA</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
ASSE TEMATICO 1	<b>Attuazione degli obiettivi essenziali di servizio sociale</b>	Segretariato Sociale
ASSE TEMATICO 2	<b>Interventi e servizi per la non autosufficienza</b>	Assistenza domiciliare integrata
ASSE TEMATICO 4	<b>Sostegno alla genitorialità e alle famiglie, nuove generazioni, prevenzione e contrasto alla violenza domestica</b>	Servizio Sociale Professionale
		Assistenza educativa domiciliare per minori con problemi comportamentali e/o di apprendimento
		Ludoteca
		Servizio integrativo prima infanzia
ASSE TEMATICO 5	<b>Strategie per le persone con disabilità</b>	Assistenza scolastica specialistica
		Assistenza educativa domiciliare per soggetti diversamente abili
ASSE TEMATICO 6	<b>Strategie per l'invecchiamento attivo</b>	Assistenza Domiciliare Anziani

## 11. ASSE TEMATICO 1

### SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

#### Definizione

Il Segretariato Sociale rientra tra i livelli essenziali e prioritari di assistenza sociale. È un servizio trasversale che facilita e/o sostiene il raccordo organizzativo degli interventi e dei servizi sociali e sociosanitari dell’Ambito. Esso opera in stretta connessione con il PUA (Punto Unico di Accesso) e con l’UVM ( Unità di Valutazione Multidimensionale) nonché con il Servizio Sociale Professionale

## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

di Ambito, favorendo il funzionamento della rete dei servizi integrati, in un’ottica di avvicinamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e i servizi.

In particolare è finalizzato a garantire: unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, funzione di filtro, funzione di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadino e servizi, soprattutto nella gestione dei tempi di attesa nell’accesso ai servizi.

### Bacino di utenza

Per il seguente servizio si prende come riferimento l’anno 2019 considerata l’anomalia dell’anualità 2020 legata all’emergenza COVID-19

ACCESSI TOTALI 3.000	Accesso diretto ( di persona)	80%
	Accesso indiretto ( tramite telefono, e-mail)	20%
	Richieste evase allo sportello	70%
	Richieste filtrate/inviare ad altri servizi	30%

### Destinatari

Sono destinatari del servizio i cittadini residenti nel territorio dei Comuni ricompresi nella Zona di Gestione n. 2 dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino.

### Luoghi di esecuzione del servizio

Gli sportelli di segretariato sociale sono presenti nelle seguenti sedi:

COMUNE	LUOGHI DI ESECUZIONE SERVIZIO	ORE
Civitella Messer Raimondo	Presso la sede del Comune	3
Colledimacine	Presso la sede del Comune	4
Fara San Martino	Presso la sede del Comune	4
Lama Dei Peligni	Presso la sede del Comune	4
Lettopalena	Presso la sede del Comune	4h 30min.
Palena	Presso la sede del Comune	7
Palombaro	Presso la sede del Comune	2
Taranta Peligna	Presso la sede del Comune	6

Le modalità organizzative e di accesso al servizio richiesto costituiscono la base di partenza per l’elaborazione del progetto da parte dell’Appaltatore che può integrare l’offerta con proposte migliorative.

In ogni caso l’apertura degli sportelli dovrà essere garantita secondo la programmazione prevista senza alcuna possibilità di deroga se non per cause di forza maggiore.

### Descrizione del servizio

A titolo esemplificativo attualmente gli interventi realizzati riguardano soprattutto i seguenti servizi:

## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

- agevolazioni utenze (luce, acqua, gas, SGATE);
- accesso contributi per soggetti indigenti (ex L.R. 29/97 e L.R. 13/89);
- gestione domande REI – Reddito Economico Inclusivo;
- informazioni per accesso a tutta la rete dei servizi gestiti attraverso l’Ambito Distrettuale Sociale;
- informazioni per accesso a tutta la rete dei servizi gestiti direttamente dal Comune;
- domande contributi per Assegni di maternità e Nucleo familiare numeroso;

L’attività degli sportelli, inoltre, prevede:

- la collaborazione diretta con la Zona di Gestione per la costruzione del Sistema Informativo di Ambito per la mappatura di tutta l’utenza in carico ai singoli servizi;
- la presentazione puntuale dei dati di attività secondo le richieste della Zona di Gestione.

### **Volume presunto dell’attività per il periodo di affidamento (un anno)**

La distribuzione del volume presunto previsto per l’ intervento è espresso in prestazioni orarie “frontali”, ovvero direttamente rivolte agli utenti e “non frontali” di back office: tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

SPORTELLI DI SEGRETARIATO SOCIALE	Ore frontali	n. 1.776
	Ore di back office	

### **Figure professionali e competenze richieste**

Fermo restando quanto previsto in via generale dall’art. 6, per la realizzazione del servizio di segretariato sociale è richiesta la figura dell’Assistente Sociale o dello Psicologo del Lavoro.

Per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime competenze informatiche sul pacchetto office ed in particolare sull’utilizzo di excel in quanto indispensabile per lo svolgimento del servizio e per l’attività di supporto richiesta dalla Zona di Gestione per la gestione del Sistema Informativo di Ambito.

### **Reportistica e valutazione per i servizi ricompresi nell’Asse Tematico 1**

Il rapporto informativo tra Zona di Gestione e Appaltatore deve essere agile e centrato su dati di interesse.

L’Appaltatore si impegna a fornire mensilmente i dati quantitativi relativi agli accessi al singolo servizio, organizzati in modo da poter rilevare:

- la modalità di accoglienza della domanda (di persona o via telefono/mail);
- la natura della domanda;
- l’esito della domanda (evasa nell’ambito del servizio/non evasa ma canalizzata ad altro ufficio/servizio).

I dati qualitativi devono invece permettere valutazioni dell’efficacia degli interventi tramite la relazione tra indicatori misurabili ed osservabili (es. questionari di autovalutazione), risorse impiegate e obiettivi prefissati.

## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi minimi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione del Servizio e che potranno essere integrati dall’Appaltatore in fase di offerta:

- a.  $\frac{\text{N. accessi}}{\text{N. domande evase}} \times 100$   
(standard di risultato atteso  $\geq 60\%$ )
- b.  $\frac{\text{N. operatori subentranti per turn-over (anno)}}{\text{N. operatori impiegati nel servizio (anno)}} \times 100$   
( standard di risultato atteso  $\leq 15\%$ )
- c.  $\frac{\text{Indice di soddisfazione dell'utente}}{\text{Standard di risultato atteso}} \times 100$   
Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$
- d.  $\frac{\text{N. utenti presi in carico}}{\text{N. utenti inviati ad altro servizio}} \times 100$

### 12. ASSE TEMATICO 2

#### ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

##### Definizione

I servizi di assistenza domiciliare hanno lo scopo di favorire il mantenimento della persona anziana, portatrice di handicap, disabile o minore di età nel proprio nucleo familiare o comunque nel normale contesto sociale di appartenenza, assicurandogli interventi socio-assistenziali-sanitari integrati diretti a prevenire o rimuovere situazioni di bisogno, di emarginazione e di disagio.

##### Bacino di utenza

Nel 2020 l’utenza in carico al servizio di assistenza domiciliare integrata è stata pari a 8 unità così distinte.

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER SINGOLO COMUNE
Colledimacine	1
Fara San Martino	1
Palena	5
Palombaro	1

# UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

## **Destinatari**

Il servizio è rivolto a:

- anziani ultrasessantacinquenni in possesso di certificazione d’invalidità al 100% e indennità di accompagnamento, L. 508/88 art. 1 comma 2 lettera b;
- portatori di handicap in possesso di certificazione 104/1992 art.3 comma 3;
- disabile grave di cui alla L. 118/71 artt. 2 e 12;
- minori di età con difficoltà persistenti a svolgere le funzioni proprie della loro età e in cui ricorrano le condizioni di cui alla L. 449/1997 art. 8 o della L. 388/2000 art. 30.

## **Luoghi di esecuzione del servizio**

L’appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, di norma presso il domicilio degli utenti e/o, previa disposizione della Committenza, presso altro domicilio.

## **Descrizione del servizio**

Al Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, in relazione alla tipologia di utenza e al bisogno individuato e a quanto indicato nel PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) sono demandate le seguenti prestazioni:

- promozione della socializzazione e dell'autonomia del soggetto assistito;
- compagnia e assistenza;
- sostegno socio-educativo;
- cura della persona;
- cura dell'abitazione;
- preparazione dei pasti;
- aiuto nell’assunzione dei pasti;
- prestazioni di lavanderia;
- commissioni varie;
- vigilanza sulla corretta assunzione di farmaci;
- vigilanza e controllo della persona;
- deambulazione assistita;
- supporto nella mobilitazione dell’allettato.

## **Volume presunto dell’attività per il periodo di affidamento (un anno).**

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie domiciliari ovvero direttamente rivolte agli utenti.

Assistenza domiciliare integrata	1776 h annue
----------------------------------	--------------

## **Figure professionali e competenze richieste**

Per la realizzazione del servizio è richiesta la figura dell’Operatore Socio-Sanitario.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall’art. 6, per il personale inserito nel Servizio sono richieste le seguenti abilità:

## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

- riconoscere e classificare i bisogni ed interpretare le problematiche assistenziali derivanti in relazione alle principali caratteristiche dell'utente;
- adozione delle necessarie norme di igiene;
- comprendere ed applicare le indicazioni definite dal personale preposto circa l'utilizzo di semplici apparecchi medicali e per l'aiuto all'assunzione dei farmaci;
- applicare, secondo i protocolli definiti, tecniche di esecuzione di semplici medicazioni od altre minime prestazioni di base;
- riconoscere le specifiche dietoterapiche per la preparazione dei cibi;
- riconoscere le principali alterazioni delle funzioni vitali al fine di attivare altre competenze e/o utilizzare tecniche comuni di primo intervento;
- applicare le tecniche, misure e pratiche finalizzate al mantenimento e/o recupero delle capacità motorie, all'assunzione di una corretta postura e alla prevenzione dei rischi derivanti da periodi di allettamento;
- utilizzare tecniche di comunicazione e modalità di trasmissione delle informazioni adeguate al contesto lavorativo ed al proprio ruolo, con particolare attenzione al rapporto con il personale medico-sanitario e con i famigliari dell'assistito.

### **Reportistica e valutazione per i servizi ricompresi nell’Asse Tematico 2**

L’Appaltatore si impegna a fornire mensilmente alla Zona di Gestione i dati quantitativi e qualitativi necessari da una parte a monitorare il volume mensile dell’attività in termini di utenza assistita, ore espletate, n. operatori coinvolti e spesa sostenuta per singolo Comune, dall’altra a valutare l’efficacia degli interventi in relazione agli obiettivi prefissati.

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi minimi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione del Servizio e che potranno essere integrati dall’Appaltatore in fase di offerta:

- a.  $\frac{\text{N. operatori subentranti per turn-over (anno)}}{\text{N. operatori impiegati nel servizio (anno)}} \times 100$   
( standard di risultato atteso  $\leq 15\%$ )
- b.  $\frac{\text{Indice di soddisfazione dell'utente}}{\text{Standard di risultato atteso}} \times 100$   
Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$
- c.  $\frac{\text{Indice diminuzione ricoveri ospedalieri (anno)}}{\text{Standard di risultato atteso}} \times 100$   
Standard di risultato atteso  $< 15\%$

### **13. ASSE TEMATICO 4**

#### **SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

##### **Definizione**

Il Servizio Sociale Professionale è un servizio trasversale che opera in stretta connessione con il Segretariato Sociale, con il PUA (Punto Unico di Accesso) e con l’UVM ( Unità di Valutazione Multidimensionale), favorendo il funzionamento della rete dei servizi integrati, in un’ottica di

# UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

avvicinamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e i servizi.

## Bacino di utenza

I Dati si riferiscono al numero complessivo di soggetti/famiglie presi in carico dal servizio nel corso del 2020:

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER SINGOLO COMUNE
Fara San Martino	2
Lama Dei Peligni	2
Palombaro	1

## Destinatari

Sono destinatari del servizio i cittadini residenti nel territorio dei Comuni ricompresi nella Zona di Gestione n. 2 dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino.

In particolare vengono individuati quali utenti potenziali del servizio i minori, gli adolescenti e preadolescenti, nonché i nuclei familiari che presentano disagio dovuto a molteplici fattori: gravi carenze educative e di cura a causa di significative deprivazioni socio-culturali, relazioni affettive ed educative inadeguate ai bisogni dei minori, incapacità organizzative e di conduzione del menage domestico, difficoltà di inserimento in ambito scolastico, formativo, lavorativo e sociale.

## Luoghi di esecuzione del servizio

L’appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, di norma presso il domicilio degli utenti, presso gli Istituti scolastici pubblici o privati frequentati dai destinatari degli interventi, in strutture pubbliche/private previa disposizione della Committenza.

## Descrizione del servizio

L’intervento è finalizzato alla lettura e decodifica della domanda di assistenza, alla presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, all’attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse in rete, all’accompagnamento e all’aiuto nel processo di promozione ed emancipazione.

Le sue funzioni fondamentali sono:

- Riduzione della situazione di rischio e/o di emarginazione sociale (presa in carico della persona e/o del nucleo familiare);
- Integrazione e collaborazione con i servizi socio-sanitari territoriali e con il terzo settore (attivazione di un lavoro di rete);
- Collaborazione con l’Autorità Giudiziaria;
- Collaborazione con le istituzioni formative ed occupazionali (scuola, centro per l’impiego)
- Interventi di prevenzione, informazione, promozione sociale, sostegno al singolo, alla famiglia e alla collettività;



## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

- Interventi sostitutivi o alternativi alla famiglia (allontanamento minori, affidamento familiare, adozione).

### **Volume presunto dell’attività nel periodo di affidamento (un anno)**

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie, direttamente rivolte agli utenti e in prestazioni orarie necessarie allo svolgimento delle attività richieste dal caso.

Servizio Sociale Professionale	Ore frontali	480 h
	Ore non frontali	

### **Figure professionali e competenze richieste**

Per la realizzazione del servizio sono richieste le seguenti figure professionali:

- ❖ Assistente Sociale;
- ❖ Psicologo;
- ❖ Educatore Professionale

Potrebbe essere richiesto, in casi specifici, la disponibilità di operatori esperti in mediazione culturale e linguistica.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall’art. 6, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di osservazione e di analisi, di comunicazione e relazione, di ascolto ed empatia, conoscenze in materia legislativa di carattere nazionale e regionale, di organizzazione e pianificazione degli interventi, competenze tecniche per l’attività di supporto richiesta dalla Zona di Gestione nella gestione del Sistema Informativo di Ambito.

## **ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE**

### **Definizione**

L’Assistenza Domiciliare Educativa ai Minori, è un servizio rivolto a minori in situazioni di disagio sociale ed a rischio di emarginazione, ed alle loro famiglie, quando queste si trovino in difficoltà nelle svolgimento delle funzioni genitoriali ed educative, per impedimenti oggettivi (temporanei o strutturali), per deprivazione socio – economica e culturale, per limitazioni fisiche o psichiche.

L’intento generale di questo tipo di intervento è di salvaguardare la qualità del rapporto genitori – figli, al fine di evitare l’allontanamento del minore dal proprio nucleo familiare.

### **Bacino di Utenza**

I Dati si riferiscono al numero complessivo di soggetti/famiglie presi in carico dal servizio nel corso del 2020.

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER SINGOLO COMUNE
Civitella Messer Raimondo	1
Taranta Peligna	1

## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

### **Destinatari**

Sono destinatari del servizio i minori, gli adolescenti e preadolescenti, nonché i nuclei familiari che presentano disagio dovuto a molteplici fattori: gravi carenze educative e di cura a causa di significative deprivazioni socio-culturali, relazioni affettive ed educative inadeguate ai bisogni dei minori, incapacità organizzative e di conduzione del menage domestico, difficoltà di inserimento in ambito scolastico e sociale.

### **Luoghi di esecuzione del servizio**

L’appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, di norma presso il domicilio degli utenti e/o in strutture pubbliche/private previa disposizione della Committenza.

### **Descrizione del servizio**

Il ventaglio delle situazioni di disagio familiare e l'intensità del rischio per il minore possono variare anche molto nelle diverse situazioni, determinando così gli obiettivi dell'intervento:

- sostegno educativo alla cura e all'accudimento del minore,
- promozione/sostegno all'autonomia del/i genitori nell'accesso a prestazioni e servizi sanitari e socio-sanitari in favore dei loro figli;
- prevenzione dell'insuccesso scolastico;
- sostegno scolastico;
- promozione alla socializzazione;
- mediazione nelle dinamiche educative e relazionali interne al nucleo;
- mediazione nelle dinamiche educative e relazionali interne al contesto scolastico;
- monitoraggio delle funzioni genitoriali;
- protezione e tutela del minore.

### **Volume presunto dell’attività per il periodo di affidamento (un anno)**

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie domiciliari ovvero direttamente rivolte agli utenti.

Assistenza Educativa Domiciliare	Ore frontali 432 h
----------------------------------	--------------------

### **Figure professionali e competenze richieste**

Per la realizzazione del servizio è richiesta la figura dell’ Educatore Professionale.

Potrebbe essere richiesto, in casi specifici, la disponibilità di operatori esperti in mediazione culturale e linguistica.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall’art. 6, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di osservazione e di analisi, di comunicazione e relazione, di ascolto ed empatia, di organizzazione e pianificazione degli interventi, buon livello di cultura generale.

### **LUDOTECA /SIPI**

#### **Descrizione**

## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

Struttura di sostegno e di socializzazione rivolta ai minori, come spazio educativo in cui discutere, documentarsi, giocare, fare sport, nonché programmi di incontro culturale e di vita di relazione.

### Bacino di Utenza

I Dati si riferiscono al numero complessivo di minori presi in carico dal servizio nel corso del 2020:

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER COMUNE
Palena (SIPI)	7
Palombaro (LUDOTECA)	15

### Destinatari

Il servizio è rivolto a minori di età compresa tra i 6 e i 14 anni per la Ludoteca e 18/36 mesi per il SIPI.

### Luogo di esecuzione

L’appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto presso strutture messe a disposizione dai Comuni ricompresi nella Zona di Gestione.

### Descrizione del servizio

Gli elementi che concorrono alla definizione della qualità del servizio sono:

- ❖ centralità dei minori e della loro identità di competenza e costruttività esperienziale nel progetto del servizio;
- ❖ la essenzialità del riconoscimento di un ruolo attivo alle famiglie come interlocutrici primarie del progetto del servizio;
- ❖ la necessità di una relazione esplicitamente coltivata nel tempo tra minori, educatori e genitori, con il pieno riconoscimento di identità e relazionalità attiva e costruttiva ad ognuno dei tre soggetti.

### Volume presunto dell’attività per il periodo di affidamento (un anno) escluso il periodo estivo (15 giugno-15 settembre)

La distribuzione del volume orario previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie direttamente rivolte agli utenti.

Servizio integrativo alla prima infanzia	Ore frontali	756 h
Ludoteca	Ore frontali	288 h

### Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione di predetto intervento è richiesta la figura professionale dell’Educatore.

Fermo restando quanto previsto in generale dall’art. 6, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di relazione, ascolto, osservazione, animazione ed empatia.

## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

### **Reportistica e valutazione per i servizi ricompresi nell’Asse Tematico 4**

L’Appaltatore si impegna a fornire mensilmente alla Zona di Gestione i dati quantitativi e qualitativi necessari da una parte a monitorare il volume mensile dell’attività in termini di utenza assistita, ore espletate, n. operatori coinvolti e spesa sostenuta per singolo Comune, dall’altra a valutare l’efficacia degli interventi in relazione agli obiettivi prefissati.

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi minimi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione del Servizio e che potranno essere integrati dall’Appaltatore in fase di offerta:

- ❖ N. operatori subentranti per turn-over (anno) x 100  
N. operatori impiegati nel servizio (anno)  
( standard di risultato atteso < 15%)
  
- ❖ Indice di soddisfazione dell’utente x 100  
Standard di risultato atteso ≥85%
  
- ❖ N° progetti personalizzati condivisi con equipe di riferimento e con famiglia (anno) x100  
N° progetti attivati  
( standard di risultato atteso 100%)
  
- ❖ N° obiettivi contenuti nel progetto  
(standard di risultato atteso = almeno 3 )
  
- ❖ N° obiettivi pienamente conseguiti su singolo progetto x 100  
N° obiettivi programmati su singolo progetto  
(standard di risultato atteso ≥ 75%)

### **14. ASSE TEMATICO 5**

#### **ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA**

##### **Definizione**

Il servizio di assistenza specialistica si pone come obiettivo primario il raggiungimento dell’autonomia e della comunicazione personale del minore disabile. E’ volto a valorizzare e attivare percorsi educativi per ragazzi disabili in età scolare, soprattutto al fine di garantire il diritto allo studio, favorendo la piena partecipazione del disabile alla vita scolastica, promuovendo il rafforzamento e l’implementazione delle abilità psico-fisiche e collaborando con la rete dei servizi territoriali.

##### **Bacino di Utenza**

I Dati si riferiscono al numero complessivo di minori presi in carico dal servizio nel corso dell’anno scolastico 2021/2021:

COMUNE	UTENZA IN
--------	-----------

# UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

	CARICO PER SINGOLO COMUNE
Fara San Martino	3
Lama dei Peligni	1
Palena	1
Civitella M. Raimondo	1

## Destinatari

Possono accedere al servizio i minori disabili residenti nel territorio della Zona in possesso della seguente certificazione:

- a. handicap ai sensi dell’art. 3 della Legge 104/’92, certificato attraverso la documentazione rilasciata dalla competente ASL e debitamente aggiornata in caso di aggravamento;
- b. handicap visivo, in situazione di ipovedenza grave, certificato dalla competente ASL ai sensi della L. 138/2001;
- c. indicazione specifica nel P.D.F. (profilo dinamico funzionale redatto dal competente gruppo H) della necessità di un educatore di tipo specializzato;

Possono essere altresì destinatari dell’assistenza specialistica, fatta salva la priorità di assistenza agli alunni disabili così come individuati dall’art. 3 della L. 104/’92 e compatibilmente con le risorse economiche dei Comuni, quegli alunni in cui il Profilo dinamico funzionale porti ad individuare nel progetto educativo individualizzato (P.E.I.), la necessità di un’assistenza specialistica alla comunicazione a prescindere dal possesso di certificazioni comprovanti la sussistenza di disabilità e/o di handicap.

## Luogo di esecuzione

L’appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto presso gli istituti scolastici presenti nell’area di riferimento e/o in strutture pubbliche/private previa disposizione della Committenza.

## Descrizione del servizio

Il Servizio si propone di:

- Agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti disabili nell’ambito scolastico per garantirne il diritto allo studio;
- Facilitare l’inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli nel raggiungimento degli obiettivi di integrazione e di autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati dagli insegnanti in collaborazione con i servizi socio-sanitari territoriali;
- Offrire sostegno personale agli alunni disabili nelle attività di socializzazione e nell’acquisizione di capacità comunicative, volte all’integrazione e alla valorizzazione di abilità personali;

## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

- Promuovere interventi sia individuali che rivolti al gruppo per favorire la relazione del minore diversamente abile con il gruppo dei pari, e lo sviluppo dell’identità personale.

### **Volume presunto dell’attività nel periodo di affidamento (anno scolastico 2021/2022)**

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie direttamente rivolte agli utenti.

Assistenza Scolastica specialistica	Ore frontali	2700 h
	Ore non frontali	

### **Figure professionali e competenze richieste**

Per la realizzazione di predetto intervento è richiesta la figura professionale dell’educatore professionale.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall’art. 6, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di osservazione e di analisi, di comunicazione e relazione, di ascolto ed empatia, nonché conoscenze sui seguenti campi di studio:fondamenti di psicologia dell’età evolutiva, fondamenti di psicologia dell’apprendimento, fondamenti di psicopatologia del disabile.

## **ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER SOGGETTI DIVERSAMENTE ABILI**

### **Definizione**

L’Assistenza Domiciliare Handicap (ADH) è un aiuto educativo alla persona disabile, che ha come obiettivo quello di favorire il mantenimento e/o lo sviluppo dell’ autonomia del minore diversamente abile promuovendo la capacità di relazionarsi positivamente con le persone che lo circondano.

L’intervento educativo consiste, nell’affiancare al disabile un educatore professionale che in giorni ed ore concordati si rechi a casa dell’utente e insieme svolgano un percorso educativo condiviso con la famiglia, con la scuola, con i servizi socio-sanitari territoriali.

### **Bacino di Utenza**

I Dati si riferiscono al numero complessivo di minori presi in carico dal servizio nel corso del secondo semestre 2018 e del primo semestre 2018:

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER COMUNE
Fara San Martino	2

### **Destinatari**

## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

Possono accedere al servizio i minori disabili residenti nel territorio della Zona in possesso della seguente certificazione:

- a. handicap ai sensi dell’art. 3 della Legge 104/’92, certificato attraverso la documentazione rilasciata dalla competente ASL e debitamente aggiornata in caso di aggravamento;
- b. handicap visivo, in situazione di ipovedenza grave, certificato dalla competente ASL ai sensi della L. 138/2001;
- c. indicazione specifica nel P.D.F. (profilo dinamico funzionale redatto dal competente gruppo H) della necessità di un educatore di tipo specializzato;

Possono essere altresì destinatari dell’assistenza specialistica, fatta salva la priorità di assistenza agli alunni disabili così come individuati dall’art. 3 della L. 104/’92 e compatibilmente con le risorse economiche dei Comuni, quegli alunni in cui il Profilo dinamico funzionale porti ad individuare nel progetto educativo individualizzato (P.E.I.), la necessità di un’assistenza specialistica alla comunicazione a prescindere dal possesso di certificazioni comprovanti la sussistenza di disabilità e/o di handicap.

### **Luogo di esecuzione**

L’appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto presso il domicilio dell’utente e/o in strutture pubbliche/private previa disposizione della Committenza.

### **Descrizione del servizio**

Il Servizio si propone di:

- favorire il mantenimento e/o potenziamento delle capacità psico-fisiche del disabile;
- supportare le famiglie nel loro ruolo educativo garantendo uno spazio di sollievo nella gestione del disabile;
- sostenere la socializzazione ed integrazione del disabile nel proprio territorio di appartenenza;
- garantire attività di osservazione educativa mirata ad integrare le informazioni dei servizi specialistici invianti.
- offrire sostegno personale ai ragazzi disabili nell’acquisizione di capacità comunicative, volte all’integrazione e alla valorizzazione di abilità personali;

### **Volume presunto dell’attività nel periodo di affidamento (un anno)**

La distribuzione del volume orario previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie direttamente rivolte agli utenti.

Assistenza educativa domiciliare per soggetti disabili	Ore frontali e non	672 h
--	-----------------------	-------

### **Figure professionali e competenze richieste**

Per la realizzazione di predetto intervento è richiesta la figura professionale dell’educatore professionale.

# UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

Fermo restando quanto previsto in via generale dall’art. 6, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di osservazione e di analisi, di comunicazione e relazione, di ascolto ed empatia, nonché conoscenze sui seguenti campi di studio:fondamenti di psicologia dell’età evolutiva, fondamenti di psicologia dell’apprendimento, fondamenti di psicopatologia del disabile.

## 15 . ASSE TEMATICO 6

### ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

#### Definizione

Per assistenza domiciliare si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente presso l'abitazione dell'utente.

La finalità del servizio è quella di prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno e di disagio, favorire l'integrazione familiare e sociale evitare l'allontanamento dell'utente dal proprio ambiente di vita e supportarlo in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione.

#### Bacino di Utenza

I Dati si riferiscono al numero complessivo di minori presi in carico dal servizio nel corso del 2020:

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER COMUNE
Civitella M. Raimondo	1
Colledimacine	1
Fara San Martino	1
Lama dei Peligni	2
Lettopalena	1
Palena	1
Palombaro	4
Taranta Peligna	1

#### Destinatari

Possono essere ammessi al servizio di assistenza domiciliare i cittadini anziani ultra settantenni e /o i soggetti di età inferiore in carico al servizio sociale residenti in uno dei 28 Comuni dell’Ambito Distrettuale Sociale.

#### Luogo di esecuzione

L’appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto presso il domicilio dell’utente e/o in luogo diverso previa disposizione della Committenza.

#### Descrizione del servizio

Gli obiettivi del servizio sono, in particolare:



## UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

- la permanenza dell'anziano nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendo il ricorso a ospedalizzazione impropria ed evitando, per quanto possibile, il ricovero in strutture residenziali;
- la cura della persona e dell'ambiente domestico;
- la conservazione e il recupero dell'autonomia personale e dello svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali ed il miglioramento della vita di relazione;
- il supporto in situazioni di emergenza familiare;
- la prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale e di condizioni di isolamento, di solitudine e di bisogno, ed il miglioramento della qualità della vita in generale.

### **Volume presunto dell’attività nel periodo di affidamento (un anno)**

La distribuzione del volume orario previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie direttamente rivolte agli utenti.

Assistenza domiciliare ANZIANI	Ore frontali e non	888 h
--------------------------------	-----------------------	-------

### **Figure professionali e competenze richieste**

Per la realizzazione di predetto intervento è richiesta la figura professionale dell’OSA.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall’art. 6, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di relazione, ascolto ed empatia.

### **Reportistica e valutazione per i servizi ricompresi nell’Asse Tematico 6**

L’Appaltatore si impegna a fornire mensilmente alla Zona di Gestione i dati quantitativi e qualitativi necessari da una parte a monitorare il volume mensile dell’attività in termini di utenza assistita, ore espletate, per il trasporto i Km percorsi, n. operatori coinvolti e spesa sostenuta per singolo Comune, dall’altra a valutare l’efficacia degli interventi in relazione agli obiettivi prefissati. Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi minimi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione del Servizio e che potranno essere integrati dall’Appaltatore in fase di offerta:

- ❖ N. operatori subentranti per turn-over (anno) x 100  
N. operatori impiegati nel servizio (anno)  
( standard di risultato atteso < 15%)
- ❖ Indice di soddisfazione dell’utente x 100  
Standard di risultato atteso ≥85%
- ❖ N° progetti personalizzati condivisi con equipe di riferimento e con famiglia (anno) x100  
N° progetti attivati  
( standard di risultato atteso 100%)

## **UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”**

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

### ❖ N° obiettivi contenuti nel progetto

(standard di risultato atteso = almeno 3 )

## **18. TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI**

L’Appaltatore s’impegna:

- ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e ss.mm. ed a fornire al Comune ogni informazione utile a tal fine e, in particolare: ad utilizzare un conto corrente dedicato acceso presso banche o società Poste Italiane s.p.a. , ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, comunicati all’Amministrazione Committente tempestivamente e, comunque, entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative al presente contratto, nonché negli stessi termini, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, impegnandosi a comunicare ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi;
- a registrare tutti i movimenti finanziari relativi all’appalto su detto conto;
- ad effettuare tutti i movimenti finanziari mediante bonifico bancario o postale ovvero con gli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, riportante il codice identificativo di gara, fatto salvo, quanto previsto all’art. 3 – comma 3 della citata legge;
- a Inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al servizio , a pena di nullità assoluta, un’apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/2010.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie costituisce causa di risoluzione del contratto ( art.3, comma 9 – bis Legge 136/2010 e ss.mm).

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, restano sempre valide le disposizioni di cui all’art. 3 della Legge 136/2010 e ss.mm.

## **19. INADEMPIENZE E CAUSE DI RISOLUZIONE**

1. La Zona di Gestione può procedere alla risoluzione dell’appalto ai sensi dell’art. 1456 del Codice Civile nei seguenti casi:
  - a) Mancata assunzione del servizio entro la data stabilita e violazione del precedente art. 5;
  - b) Sospensione del servizio;
  - c) Sospensioni, abbandono o mancata effettuazione da parte degli operatori del servizio affidato;
  - d) Subappalto, totale o parziale, del servizio;
  - e) Venire meno dei requisiti prescritti dal bando di gara;
  - f) Violazione dell’art. 6 commi 2, 3, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 13 del presente capitolato.
2. L’Appaltatore, in caso di risoluzione, non potrà vantare pretesa alcuna di risarcimento o indennizzo a qualsiasi titolo, rimanendo l’Ente Committente debitore delle sole prestazioni regolarmente eseguite fino alla data della risoluzione. La Zona di gestione potrà richiedere il risarcimento di tutti i danni conseguenti alla risoluzione del contratto.

## **UNIONE DEI COMUNI MONTANI “MAIELLA ORIENTALE-VERDE AVENTINO”**

Ente Capofila della **ZONA DI GESTIONE SOCIALE N. 2**

dell’Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino

3. Nel caso in cui l’Ente Committente proceda alla risoluzione del contratto, l’Appaltatore si impegna a proseguire l’intervento fino al nuovo affidamento del servizio da parte dell’Ente.

L’unione Montana dei Comuni del Sangro, quale Committente, si riserva, altresì, la facoltà di risolvere o recedere dal contratto con la ditta appaltatore, se una o più delle condizioni di cui all’art 108 e 109 del D.Lgs. n. 50/16 sono soddisfatte.

### **20. PENALITÀ**

Le inadempienze contrattuali sono contestate per iscritto, con fissazione di un termine per la relativa regolarizzazione.

Fatto salvo il risarcimento dell’eventuale maggiore danno e quanto disposto nell’articolo precedente, l’Ente si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali:

- ❖ negligenza constatata degli operatori in conseguenza della quale si sia creata una situazione di pericolo, anche potenziale, per gli utenti loro affidati, € 500,00;
- ❖ mancata sostituzione degli operatori assenti ovvero ritardo nella sostituzione in conseguenza del quale si sia verificata una mancata copertura del servizio, € 500,00 per ogni operatore non sostituito e per ogni giorno di mancata sostituzione;
- ❖ altri disservizi ed inefficienze derivanti da fatti imputabili all’Appaltatore, € 250,00 per ogni disservizio.

L’applicazione delle penali avviene in seguito a contestazione per iscritto dell’addebito, mediante accredito per detrazione sulla prima fatturazione utile dopo la notificazione. In caso di inadempienza da parte dell’Appaltatore l’Ente provvede alla corrispondente decurtazione sui corrispettivi da liquidare. Prima dell’applicazione della penale l’Appaltatore è comunque sentita entro i termini fissati nella contestazione.

### **21. SPESE CONTRATTUALI**

Le spese contrattuali, le imposte e le tasse inerenti o conseguenti l’aggiudicazione dell’appalto sono a carico della Ditta appaltatrice.

### **22. RISERVATEZZA**

L’Appaltatore, con la sottoscrizione del contratto, si impegna altresì a non utilizzare ai fini propri o comunque non connessi con l’espletamento dell’appalto, i dati personali venuti in suo possesso nel corso dell’esecuzione del contratto.

### **23. NORME GENERALI**

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si applicano le norme del Codice Civile.