



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA

Progettazione ex art.23 D.Lgs.50/2016

Servizio di Pronto Intervento Sociale "Centrale Operativa Sociale "C.O.S."

CUP: B69J18003150006

CIG: 8568780CF0

Responsabile Unico del Procedimento: dott.ssa Maione Immacolata

Premessa

Il presente documento, da ritenersi parte integrale e sostanziale dei documenti di gara, ha l'obiettivo di fornire aspetti informativi, gestionali ed operativi per la conduzione dei servizi nonché di indicare gli obiettivi e le finalità che il Comune di Napoli intende rispettare con l'affidamento ad un operatore economico.

Per l'elaborazione e la stesura del presente progetto e degli atti di gara relativi è stato dato massimo rilievo alle norme coerenti con la programmazione nazionale e regionale nonché con gli strumenti di pianificazione previsti per il livello comunale:

- Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Legge Regionale 23 ottobre 2007, n. 11. "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328"
- D.G.R. n. 897 del 28/12/2018: Approvazione, ai sensi dell'art. 20 della L.R. 11/07, del Piano Sociale Regionale 2019 – 2021
- D.G.R n. 481 del 16/07/2020: Approvazione delle indicazioni operative per la presentazione della prima annualità dei Piani di Zona triennali, in applicazione del IV Piano Sociale Regionale 2019 - 2021
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 148 del 14.05.2020: Approvazione delle Linee di indirizzo per la costituzione, la disciplina e la tenuta dell'elenco delle persone e/o Associazioni a cui affidare le attività di supporto alla funzione di Amministratore di Sostegno e/o Tutore.

Il progetto si svilupperà coerentemente con le indicazioni del Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane "PON METRO" 2014-2020-Asse 3 "Servizi per l'Inclusione Sociale"- Obiettivo specifico 3.4 Riduzione della povertà, dell'esclusione sociale e promozione dell'innovazione sociale- Azione 3.4.1: Servizi sociali innovativi di sostegno a nuclei familiari multiproblematici e/o a persone



particolarmente svantaggiate o oggetto di discriminazioni.

Nell'ambito del PON METRO" 2014-2020-Asse 3 "Servizi per l'Inclusione Sociale", la Centrale Operativa Sociale si configura quale Servizio di Pronto Intervento Sociale con lo scopo di offrire prestazioni in grado di dare risposte tempestive ai cittadini in condizione di fragilità sociale, garantire un intervento immediato in favore di adulti in difficoltà, contrastare i processi di espulsione e di isolamento sociale, contenere le emergenze sociali, migliorare il livello di collaborazione e integrazione con e fra le diverse realtà territoriali; rilevare e analizzare le emergenze sociali per indirizzare gli interventi e i servizi.

1. Relazione tecnico - illustrativa del contesto in cui è inserito il servizio e del target di riferimento

La Centrale Operativa Sociale è inserita nella programmazione sociale cittadina che la inquadra come un'azione trasversale in quanto caratterizzata da quegli elementi che la legge 328/00 e la Legge Regionale 11/2007 attribuisce ai servizi rientranti nell'area del welfare d'accesso, volti a favorire la piena fruizione delle prestazioni previste dalla rete dei servizi sociali e sociosanitari da parte dei cittadini.

Al tempo stesso, la Centrale Operativa Sociale si configura come un **servizio di pronto intervento sociale** rivolto a tutti coloro per i quali sia necessaria una risposta urgente e professionalmente qualificata a bisogni primari di assistenza, protezione e tutela offrendo una risposta concreta a situazioni d'urgenza ed imprevedibili, nelle quali possono incorrere i soggetti più fragili. Interventi come la Centrale operativa sociale contribuiscono, quindi, a ridurre una serie di barriere (psicologiche, culturali, fisiche) dovute a:

- complessità della rete di offerta, scarsità delle informazioni e scarso coordinamento delle diverse agenzie, istituzioni e unità operative responsabili dell'offerta stessa;
- scarsa conoscenza dei criteri e delle procedure di accesso;
- fattori psicologici, economici e sociali che notoriamente incidono nell'accesso ai servizi in modo inversamente proporzionale al grado di bisogno.

Attraverso questa tipologia di interventi le persone ricevono informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi e hanno conoscenza delle risorse, disponibili sul territorio, utili per affrontare esigenze personali e familiari connesse a diverse fasi della vita.

La configurazione dei servizi offerti dalla Centrale Operativa Sociale è tarata su diversi target sociali in quanto rientrante tra le azioni trasversali previste dal Piano Sociale di Zona. Più in dettaglio, la Centrale Operativa Sociale si rivolge sia alla platea più ampia dei cittadini, sia a target specifici che possono essere focalizzati sulla base dei bisogni espressi.

Il target ampio è composto da persone:

- senza particolari requisiti che necessitano di informazioni e orientamento rispetto ai servizi sociali comunali;



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

- in situazioni di svantaggio che necessitano di facilitazione rispetto all'accesso ai servizi o di prenotazione di servizi/interventi;
- in situazioni di svantaggio e difficoltà che necessitano di sostegno e ascolto

I target specifici sono costituiti da persone in condizioni di particolare fragilità sociale che sono individuate dal Piano Sociale di Zona come destinatari di azioni/servizi dedicati:

- Persone senza dimora
- Minori in stato di abbandono
- Minori stranieri non accompagnati
- Nuclei madre/bambino - gestante in difficoltà
- Donne vittima di violenza
- Anziani e disabili che vivono soli
- Altre categorie di persone svantaggiate/in difficoltà

In riferimento a tali target la Centrale Operativa Sociale eroga i suoi servizi con la seguente articolazione:

- Il servizio di **Telefonia Sociale** fornisce, principalmente, informazioni ed orientamento per l'accesso alla rete territoriale dei servizi sociali alla cittadinanza senza richiedere requisiti di accesso, né di carattere amministrativo, né legati a categorie di appartenenza.
- Il servizio di **Pronto Intervento Sociale** fornisce un supporto immediato di natura sociale a persone appartenenti a gruppi in condizione di fragilità sociale come persone senza fissa dimora, donne vittima di violenza, minori etc.
- Il servizio di **Telesoccorso** fornisce a persone anziane e disabili che vivono soli, assistenza telefonica, nonché attivazione di mezzi di soccorso in caso di particolare emergenza.
- Il servizio di **supporto alla funzione di Amministratore di sostegno e/o Tutore** fornisce assistenza alle persone per le quali sia stato disposto un provvedimento di tutela con decreto emesso dalle Autorità Giudiziarie minorili e/o Ordinarie (minori, minori stranieri non accompagnati, adulti).

1.2 Esigenze specifiche

Ad oggi, con l'implementazione di nuove attività e prestazioni nel corso degli anni, la Centrale Operativa Sociale si configura come Servizio di Pronto Intervento Sociale le cui attività si concretizzano anche in interventi di pronta reperibilità effettuati dagli assistenti sociali, i quali vengono attivati per tutte le situazioni di bisogno di natura sociale della popolazione per le quali risulta necessario compiere nell'immediato gli interventi più idonei volti alla eventuale soluzione della situazione di disagio espresso.

Esso rappresenta una risposta tempestiva a situazioni emergenziali che si verificano al di fuori dall'orario d'accesso al Centro Servizio Sociale Territoriale e la protezione offerta dura il tempo strettamente necessario ad individuare e realizzare condizioni favorevoli alla risoluzione del bisogno immediato.

Gli interventi di tipo sociale svolti in regime di reperibilità consistono in attività di aiuto, protezione e tutela



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

(es. collocamento di minori in comunità ai sensi dell'ex art. 403 c.c o su disposizione dell'autorità giudiziaria, interventi in favore di anziani o disabili soli, attivazione di interventi di protezione per le donne vittime di violenza, ascolto di minori da parte delle forze dell'ordine ecc.....).

Nella nuova programmazione del Piano di Zona 2019-2021, si è inteso sperimentare una nuova linea di intervento denominata "Attività di supporto alle Tutele e alle Amministrazioni di sostegno". Questa linea di azione è di nuova sperimentazione, pur rientrando a pieno titolo nell'ambito dei servizi strutturati ed attivi dell'Amministrazione comunale (Unità Operativa Supporto al Tutore Pubblico, Elenco esterno dei Tutori e degli Amministratori di sostegno).

Con l'approvazione della Deliberazione di Giunta Comunale n. 148 del 14.05.2020, si è inteso avviare un processo di ripensamento e riorganizzazione dell'intero sistema di gestione delle Tutele ed Amministrazioni di sostegno, al fine di garantire adeguata assistenza ai tutelati/amministrati.

Il Comune di Napoli risulta destinatario di oltre 200 tra tutele e amministrazioni di sostegno e tale situazione emergenziale ha condotto all'implementazione di un Elenco esterno di persone e/o associazioni a cui delegare la funzione di Tutore e Amministratore di Sostegno affidata dal Tribunale al Sindaco ovvero all'Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Napoli.

Ad integrazione dell'Elenco esterno dei tutori ed amministratori di sostegno, la D.G.C. n. 148 del 24.05.2020 ha altresì previsto il ricorso allo strumento dell'affidamento esterno per garantire il servizio di supporto all'istituto dell'Amministrazione di sostegno e Tutela a favore dei soggetti affidati al Comune dal giudice tutelare.

Il nuovo modello di gestione del sistema Tutele e Amministrazione di sostegno definito a Doppio Binario consentirà il miglioramento della qualità del servizio offerto a tutto vantaggio dei beneficiari delle misure di protezione e nel rispetto delle disposizioni contenute nei decreti emessi dai Giudici Tutelari.

Il servizio di supporto alla funzione di Tutore e/o Amministratore di Sostegno si porrà in linea di continuità con la naturale configurazione della Centrale Operativa Sociale (C.O.S.), quale nucleo di pronto intervento sociale volto a fronteggiare situazioni di emergenza, nonché a garantire adeguata tutela ai soggetti in condizione di fragilità.

Per la realizzazione del Servizio in parola si prevede l'attivazione di una procedura aperta e con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. – Codice dei contratti pubblici (in seguito Codice).

Tale procedura consentirà di individuare l'operatore economico a cui affidare la gestione del Servizio Centrale Operativa Sociale nelle sue linee di attività al fine di garantire unitarietà delle prestazioni



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

2. Spesa per l'acquisizione del Servizio

Il valore complessivo presunto per la realizzazione di tutte le attività previste è stato quantificato in € **2.018.943,36** al netto dell'IVA. Il costo del servizio è comprensivo delle prestazioni previste dalla presente relazione tecnico-illustrativa e dal CSA (Telefonia Sociale, Teleassistenza, Pronto Intervento Sociale e Attività di supporto alle Tutele e Amministrazioni di Sostegno).

Ai sensi dell'art. 23 comma 16 del Codice l'importo complessivo a base d'asta comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari a € 877.532,00 al netto dell'IVA, calcolati sulla base di una stima prudenziale dell'entità di manodopera necessaria e dei costi orari desunti da tabelle ministeriali, contratti collettivi o precedenti servizi analoghi.

Le spese di gestione sono state stimate in misura forfettaria nel 8% dell'importo complessivo.

I costi sono da intendersi comprensivi di tutto quanto necessario al corretto ed efficace funzionamento del servizio.

Non sono rilevabili rischi di interferenza per i quali sia necessario adottare le relative misure di sicurezza e quindi non sono previsti oneri di sicurezza.

Verranno retribuite alla ditta affidataria solo le prestazioni specificamente richieste ed effettivamente sostenute.

Napoli, 21.12.2020

Il RUP

Dott.ssa Immacolata Maione