



**Direzione Centrale** Welfare e Servizi Educativi  
**Servizio Programmazione Sociale e Politiche di Welfare**  
**Servizio Politiche di Inclusione sociale – Città Solidale**

### **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

n. *1* del **23** MAR. 2016

Oggetto: Avvio del processo di Convenzionamento: Approvazione dello schema di Avviso Pubblico per la realizzazione del Servizio "Centrale Operativa Sociale" mediante convenzionamento con Enti abilitati all'esercizio del Servizio di Telefonia Sociale, Telesoccorso e Pronto Intervento Sociale ai sensi del Regolamento Regionale 4/2014.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO PROGRAMMAZIONE SOCIALE E POLITICHE DI WELFARE E DEL SERVIZIO  
POLITICHE DI INCLUSIONE SOCIALE – CITTÀ SOLIDALE

**PREMESSO**

- Che ai sensi dell'art. 22 comma 2 lett. g) della Legge 328/2000 "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*", è prevista la realizzazione di interventi per le persone anziane e disabili finalizzati a consentire la permanenza presso il proprio domicilio, sottolineando che gli stessi rientrano tra i livelli essenziali delle prestazioni sociali da garantire su tutto il territorio cittadino;
- che la Legge Regionale n.11/2007 "*Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione delle Legge 8 novembre 2000, n. 328*", all'art. 31 prevede la realizzazione di servizi mirati a mantenere l'autonomia delle persone anziane, con un costante monitoraggio delle loro condizioni anche attraverso l'offerta di sistemi tecnologici, tra i quali il telesoccorso e la teleassistenza, in grado di collegare la persona anziana a centri di pronto intervento e tali da agevolarne la vita quotidiana;
- che, in coerenza con la normativa nazionale e regionale, l'Amministrazione Comunale ha strutturato nel corso degli anni un sistema di servizi e interventi di tipo domiciliare e di sostegno ai care-giver finalizzato a supportare nella vita quotidiana l'anziano e la famiglia in cui è inserito, al fine di garantirne il mantenimento più a lungo possibile nel contesto ambientale e relazione di appartenenza e che, in questo senso, è stato attivato il servizio di teleassistenza per anziani e persone in condizione di rischio;
- che uno degli obiettivi prioritari dell'Amministrazione Comunale è il miglioramento del rapporto tra cittadini e servizi in particolare nel settore dei servizi sociali, al fine di fornire supporto e informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni e alle opportunità offerte dalla rete dei servizi allo scopo di affrontare esigenze personali e familiari ed essere così orientati nella scelta più adeguata in presenza di un bisogno sociale, anche inespresso e che, a tal fine, è stato istituito un servizio di telefonia sociale denominato "Centrale Operativa Sociale", attivo tutti i giorni 24 ore su 24, anche con funzioni front-office telefonico con attività di informazione ed orientamento al cittadino nell'accesso ai servizi offerti dal Comune di Napoli nell'ambito delle politiche sociali ;
- che nel quadro dei servizi per le emergenze sociali, in particolare nei periodi di emergenze climatiche è emersa la necessità di garantire efficaci strumenti idonei a fronteggiare le emergenze e nel contempo a prevenire le situazioni di grave bisogno e a promuovere procedure di raccordo tra le misure di pronto intervento ed i percorsi di inclusione sociale e che, in tal senso, la Centrale Operativa Sociale svolge un ruolo particolarmente utile ed efficace ai fini del coordinamento delle risorse e delle attività legate alle emergenze sociali;
- che in seguito alla riorganizzazione del Servizio di Pronta Reperibilità del Comune di Napoli avvenuta con Ordine di Servizio del Direttore Generale n. 14 del 09/09/2014 e relativo "*Protocollo Operativo Servizio di Reperibilità nell'Area Sociale*" si è previsto di attribuire alla Centrale Operativa Sociale una funzione di supporto per il personale in reperibilità, in particolare nelle ore notturne, con il compito preciso di provvedere all'individuazione delle strutture disponibili all'accoglienza di persone in situazione di bisogno al fine di fronteggiare il momento di emergenza;
- che nel corso degli ultimi anni, attraverso l'attivazione della Centrale Operativa Sociale si è provveduto ad avviare una tipologia di servizio che tende ad unificare e ottimizzare le azioni sopra descritte di telefonia sociale, di telesoccorso e di coordinamento nelle gestione delle emergenze sociali;

**CONSIDERATO**

- che con l'adozione da parte della Regione Campania del Regolamento 4/2014, in materia di autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi residenziali, semiresidenziali, domiciliari e territoriali, il Comune di Napoli ha proceduto, negli ultimi anni, ad implementare tali disposizioni regolamentari, individuando i procedimenti ed i soggetti per l'attuazione di quanto disposto e adeguando progressivamente il sistema di offerta a quanto previsto dalla normativa regionale;

- che con Disposizione del Direttore Generale n. 33/2014 sono state adottate le Linee di indirizzo per l'applicazione del nuovo regolamento regionale 4/2014 e individuate e definite le modalità per la presentazione delle richieste di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento da parte degli enti interessati;
- che la previsione dei Servizi di Telefonia Sociale, Telesoccorso e Pronto intervento Sociale tra quelli soggetti all'obbligo del rilascio dei titoli abilitativi e di accreditamento, rende possibile di fatto dare attuazione alle indicazioni programmatiche regionali adeguando ad esse il sistema già attivo a livello cittadino;
- che in attuazione delle indicazioni programmatiche contenute nei citati atti normativi, l'Amministrazione Comunale intende, attraverso l'implementazione di un'unica Centrale cittadina, avviare una tipologia di servizio teso ad unificare e ottimizzare le azioni di telefonia sociale, di telesoccorso e di pronto intervento sociale;
- che, in tal senso, si ritiene necessario predisporre un sistema integrato e coordinato di interventi mediante l'avvio di un processo di convenzionamento con enti gestori di Servizi di Telefonia Sociale, Telesoccorso e Pronto Intervento Sociale autorizzati al funzionamento e accreditati ai sensi del Regolamento regionale 4/2014;
- che, in considerazione della particolare configurazione del servizio, si ritiene opportuno convenzionarsi con un singolo ente prestatore di servizi in possesso dei titoli abilitativi previsti, in grado di garantire nel territorio, la realizzazione di un'unica Centrale di ascolto, in cui potranno trovare spazio in un'ottica sistemica gli interventi di Telefonia sociale, Telesoccorso e Pronto Intervento Sociale;

#### **RITENUTO NECESSARIO**

- al fine di garantire un sistema coordinato di interventi *mediante un processo di convenzionamento con enti gestori di Servizi di Telefonia Sociale, Telesoccorso e Pronto Intervento Sociale* autorizzati al funzionamento e accreditati ai sensi del Regolamento regionale 4/2014, pubblicare un Avviso Pubblico per la selezione di Enti con i quali stipulare convenzioni per la realizzazione del Servizio "Centrale Operativa Sociale";
- Approvare l'Avviso Pubblico con relativa modulistica, allegato al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale, al cui interno sono definiti obiettivi e sono indicati i criteri di ammissione e di valutazione dei progetti;
- provvedere successivamente all'eventuale selezione delle istanze, all'assunzione del relativo impegno di spesa per l'affidamento delle attività;
- stabilire che le istanze dei partecipanti alla selezione debbano pervenire, presso l'Ufficio Protocollo del Servizio Programmazione Sociale e Politiche di Welfare Via Salvatore Tommasi 19, entro e non oltre le ore 12,00 del quindicesimo giorno dalla data di pubblicazione dell'Avviso con l'esatta dicitura della procedura alla quale si intende partecipare e secondo le modalità stabilite all'interno dell'Avviso stesso;
- che per l'esame delle istanze debba essere istituita apposita Commissione di valutazione, che opererà a titolo non oneroso;

#### **EVIDENZIATO**

- -Che ai sensi degli artt. 5 e 6 della legge 241/90 s.m.i., il Responsabile Unico del Procedimento per tutti gli atti connessi e conseguenti è il Dirigente del Servizio Programmazione Sociale e Politiche di Welfare, dott.ssa Giulietta Chieffo;

Si allegano quale parte integrante del presente atto i seguenti documenti:

- Schema Avviso Pubblico
- Modulistica

composti complessivamente da n. 32 pagine progressivamente numerate.

### DISPONE

1. Emanare apposito avviso pubblico per la realizzazione del Servizio "Centrale Operativa Sociale" mediante convenzionamento con Enti abilitati ai sensi del Regolamento Regionale 4/2014 per i Servizi di Telefonia Sociale, Telesoccorso e Pronto Intervento Sociale che ne facciano espressa domanda entro il termine e secondo le modalità e le caratteristiche stabilite dal relativo avviso pubblico;
2. Approvare l'Avviso Pubblico con relativa modulistica, allegato al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale, al cui interno sono definiti obiettivi e sono indicati i criteri di ammissione e di valutazione dei progetti;
3. Provvedere alla diffusione dell'Avviso mediante pubblicazione sul sito istituzionale del Comune di Napoli e all'Albo Pretorio;
4. Stabilire che le istanze dei partecipanti alla selezione debbano pervenire, presso il Protocollo del Servizio Programmazione Sociale e Politiche di Welfare - Via Salvatore Tommasi n.19, entro e non oltre le ore 12,00 del quindicesimo giorno dalla data di pubblicazione dell'Avviso Pubblico, secondo le modalità stabilite all'interno della stesso;
5. Provvedere con successivo atto dirigenziale alla nomina dei componenti dell'apposita commissione per la valutazione delle istanze pervenute, che opererà a titolo non oneroso;
6. Indicare quale Responsabile Unico del Procedimento per tutti gli atti connessi e conseguenti, il Dirigente del Servizio Programmazione Sociale e Politiche di Welfare, dott.ssa Giulietta Chieffo;

Il dirigente in relazione al presente atto attesta che:

- ai sensi dell'articolo 6 bis della Legge 241/90, introdotto dall'articolo 4 comma 41 della L. 90/12 non è stata rilevata la presenza di situazioni di conflitti di interesse da impedirne l'adozione;
- l'adozione dello stesso avviene nel rispetto dei requisiti di regolarità e correttezza dell'attività amministrativa ai sensi dell'art. 183, comma 7 D.Lgs. 267 del 18/8/2000 e dell'art. 147 bis comma 1 del citato decreto come modificato ed integrato dal D.L. n. 174 del 10/10/2012 convertito in Legge n. 213 del 7/12/2012 e degli artt. 13, c. 1, lett. b) e 17, c. 2 lett. a) del Regolamento del Sistema dei Controlli Interni approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale del 28/02/2013.

23 MAR. 2016

Il Dirigente del Servizio Programmazione Sociale e Politiche di Welfare e del Servizio Politiche di Inclusione Sociale-Città Solidale  
dott.ssa Giulietta Chieffo