

**Direzione Centrale Welfare e Politiche Educative
Servizio Politiche per l'infanzia e l'Adolescenza**

AVVISO PUBBLICO

**Manifestazione di interesse a collaborare alla realizzazione del
Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione**
*elaborato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in sinergia con il Laboratorio di
Ricerca e Intervento in Educazione Familiare dell'università di Padova*

Il Comune di Napoli ha formalizzato la propria adesione al **Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione**, elaborato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, a decorrere dall'anno 2010, con il tentativo di creare un raccordo tra le istituzioni diverse (Comuni, Ministero ed Università) che condividono la stessa mission di promozione del bene comune, tra professioni e discipline degli ambiti del servizio sociale, della psicologia e delle scienze dell'educazione che unitamente possono fronteggiare la sfida di ridurre il numero dei bambini allontanati dalle famiglie .

Il Progetto Nazionale si iscrive all'interno delle linee sviluppate dalla Strategia Europa 2020 per quanto riguarda l'innovazione e la sperimentazione sociale come mezzo per rispondere ai bisogni della cittadinanza e spezzare il circolo dello svantaggio sociale, proponendo linee di azione innovative nel campo dell'accompagnamento della genitorialità vulnerabile, scommettendo su un'ipotesi di contaminazione tra l'ambito della tutela e quello del sostegno alla genitorialità.

Con il presente Avviso Pubblico si chiede agli enti interessati, in possesso dei requisiti più avanti specificati di presentare la propria **Manifestazione di interesse** a collaborare alla realizzazione del "Programma di Intervento per la Prevenzione all'Istituzionalizzazione", nelle modalità di seguito indicate.

Obiettivi del Progetto Sperimentale nazionale

Il Programma persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie negligenti al fine di ridurre il rischio di allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d'origine, articolando in modo coerente fra loro i diversi ambiti di azione coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in famiglie negligenti, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta questi bisogni. L'obiettivo primario è quello di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo.

Gli obiettivi specifici del Progetto sono:

- ⤴ Ridurre al minimo indispensabile i tempi di allontanamento nel caso di bambini già allontanati dalla propria famiglia d'origine;
- ⤴ Favorire processi di responsabilizzazione e consapevolezza del ruolo genitoriale;
- ⤴ Garantire un approccio metodologico che ricorra all'allontanamento dei minori in extrema ratio;
- ⤴ Favorire il miglioramento dei servizi nelle pratiche di presa in carico e supporto alle famiglie negligenti

Modalità organizzative e operative

Le attività del Programma P.I.P.PI. si realizzeranno per la città di Napoli nel territorio della VII Municipalità (San Pietro, Secondigliano, Miano), attraverso la costituzione di Equipe Multidisciplinari composte ciascuna da un operatore responsabile della famiglia (casemanager) e la co-presenza di almeno tre professionisti di diverse discipline e diverse istituzioni: dei

Servizi Sociali del Comune, dell'area psicologica e possibilmente pediatrica dell'Azienda Sanitaria, della scuola, del privato sociale. Le Equipe Multidisciplinari individueranno le 10 Famiglie Target che faranno parte della sperimentazione individuate sulla scorta di criteri ben precisi: bambini da 0 a 11 e relative figure parentali di riferimento, bambini il cui sviluppo e la cui sicurezza sono considerati dagli operatori di riferimento come "preoccupanti", genitori che risultano negligenti, famiglie che nutrono una positiva fiducia nell'intervento dei servizi.

Il programma P.I.P.P.I. prevede inoltre l'attivazione di 4 dispositivi d'azione che dovranno essere attivati per ciascun nucleo familiare laddove l'Equipe Multidisciplinare lo ritenga opportuno:

-Il gruppo dei genitori e/o dei bambini: tale dispositivo prevede l'organizzazione di momenti per il confronto e l'aiuto reciproco fra genitori che si incontrano periodicamente in un gruppo. La finalità dei gruppi con i genitori è quella di rafforzare le competenze parentali e sviluppare le abilità relazionali e sociali sia dei genitori sia dei bambini. Lo scopo è quello di ampliare le possibilità educative ed aiutare i genitori a riconoscere che è possibile superare gli automatismi che governano il fare.

-L'educativa domiciliare: Gli educatori sono presenti con regolarità a casa delle famiglie per valorizzare le risorse presenti in esse o per accompagnare là dove si creino e si affrontino le difficoltà. Il contenuto dell'intervento riguarda tutto ciò che può permettere ai genitori di migliorare progressivamente le proprie condizioni di vita e la relazione educativa con i figli.

-La collaborazione attiva nell'Equipe Multidisciplinare della scuola e dei servizi educativi 0-6 a seconda dell'età dei bambini coinvolti all'interno del progetto: la scuola è un nodo fondamentale nella rete dei servizi, che può svolgere un intervento diretto ed indiretto per la promozione di un maggior benessere dei bambini e delle loro famiglie. Gli insegnanti coinvolti nel programma P.I.P.P.I. Faranno parte delle equipe multidisciplinari, in modo che il progetto personalizzato si realizzi anche attraverso il loro lavoro educativo e didattico.

-La famiglia d'appoggio: rappresenta una forma di solidarietà tra famiglie, privilegiando la dimensione informale dell'intervento e promuovendo la creazione di reti sociali che potranno continuare ad essere presenti nella vita delle famiglie anche dopo la chiusura dell'intervento. L'obiettivo di tale dispositivo è fornire alla famiglia negligente un sostegno concreto ed emotivo nella vita di tutti i giorni.

Attività da realizzare

L'ente che verrà individuato a collaborare alla sperimentazione del progetto PIPPI dovrà realizzare le seguenti attività:

1. garantire l'attivazione delle prestazioni di educativa domiciliare;
2. supporto e formazione alle famiglie di appoggio;
3. supervisione alla conduzione di momenti di gruppo.

Dettaglio attività	<i>Incontri/ore</i>
Attività di educativa domiciliare Partecipazione dei tutor di educativa domiciliare alle giornate di formazione nazionale ed all'equipe multidisciplinare	2400 h
Incontri di sensibilizzazione e formazione alle famiglie di appoggio	66 h
Supervisione nell'organizzazione e nella conduzione dei momenti di gruppo	50 h
Attività varie di coordinamento	182 h

Quota parte dell'importo previsto dovrà essere destinato per finanziare la realizzazione di azioni ritenute utili ai fini della realizzazione del progetto educativo individuale del minore (così come indicato da prospetto economico allegato) in linea con quanto previsto dalle linee programmatiche della sperimentazione P.I.P.P.I in riferimento al "Dispositivo Economico". Il dispositivo consiste in un trasferimento di denaro condizionale alla collaborazione della famiglia con i servizi e alla sua partecipazione attiva al progetto di intervento messo in campo da e con l'EM (integrando così il cash transfer con trasferimenti di servizio o di interventi). Il denaro non viene erogato direttamente alla famiglia, ma all'èquipe multidisciplinare che è responsabile del progetto a favore della famiglia. L'operatore responsabile, in accordo con la famiglia e sulla base dell'andamento del progetto globale, può sostenere le spese che si rendono necessarie al fine di garantire ai bambini la soddisfazione dei principi e dei bisogni nel periodo della presa in carico.

Tempi di realizzazione

Le attività avranno luogo come indicato nel crono-programma definito dal Ministero, con avvio a partire dal mese di Settembre 2014 e conclusione previste per il mese di Ottobre 2015. Ad ogni modo tempi e scadenze sono definite in dettaglio nel Progetto Sperimentale al quale si rimanda e alle indicazioni che verranno fornite dallo stesso Ministero nel corso della realizzazione delle attività.

Soggetti proponenti e condizioni di ammissibilità

Possono presentare la propria *Manifestazione di interesse* i soggetti del Terzo Settore di cui all'articolo 13 della Legge Regionale n.11/07 – con esclusione delle associazioni di volontariato - che abbiano svolto attività in servizi analoghi in favore di enti pubblici per almeno 18 mesi nell'ultimo triennio opportunamente documentabili e dimostrabili, che ne facciano espressa domanda entro il termine e secondo le modalità stabiliti dal relativo avviso pubblico.

Gli enti partecipanti alla selezione devono essere in possesso di tutti i requisiti di carattere generale per la partecipazione alle procedure di affidamento degli appalti pubblici e per gli stessi non deve sussistere alcuna delle cause ostative di cui all'art. 38 comma 1, dalla lettera a) alla lettera m) quater del D.Lgs.163/06 e ss.mm.ii.

Gli enti partecipanti, per essere ammessi alla selezione, devono inoltre dichiarare di:

- ⤴ essere a conoscenza ed accettare tutte le norme pattizie contenute nel "Protocollo di legalità" sottoscritto dal Comune di Napoli e dalla Prefettura di Napoli in data 1.8.07, pubblicato e prelevabile sul sito internet della Prefettura di Napoli all'indirizzo www.utgnapoli.it, nonché sul sito internet del Comune di Napoli all'indirizzo www.comune.napoli.it e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti;
- ⤴ essere a conoscenza ed accettare le condizioni del programma 100 della Relazione previsionale e programmatica (cfr sito del Comune di Napoli all'indirizzo www.comune.napoli.it/risorsestrategiche) che prevede, per i contratti di appalto di lavori, servizi e forniture, di subordinare l'aggiudicazione all'iscrizione dell'appaltatore, ove dovuta, nell'anagrafe dei contribuenti, ed alla verifica della correttezza dei pagamenti dei tributi locali;
- ⤴ essere a conoscenza e accettare di assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge 13/08/2010 n.136 e successive modificazioni

Gli enti partecipanti alla selezione devono mettere a disposizione per la realizzazione delle attività in possesso dei seguenti requisiti

1. Operatori "tutor" che prestino attività di educativa domiciliare con laurea in scienze dell'educazione o scienze del servizio sociale e esperienza di almeno 12 mesi in attività socio-educative per minori.
2. Esperti per il supporto e la formazione delle famiglie d'appoggio e la supervisione alla conduzione dei gruppi:
 - Psicologo con laurea, iscrizione all'Albo e formazione specifica nel settore. Esperienza di almeno 24 mesi in attività di conduzione e supervisione di gruppi ed attività

formative.

- Assistente Sociale con iscrizione all'albo, formazione specifica ed esperienza di almeno 24 mesi in attività di conduzione e supervisione di gruppi ed attività formative.

Criteri di selezione degli enti interessati

Tra tutti gli enti che hanno manifestato il proprio interesse a partecipare sarà selezionato un ente sulla base dei seguenti criteri:

- entità e qualità dell'esperienza dell'ente 10 punti max:
 1. *qualità dell'esperienza* (validità, pertinenza e coerenza): max 5 punti
 2. *entità dell'esperienza* (1 punto per ogni 6 mesi di attività): max 5 punti
- titoli di studio e formativi pertinenti dei tutor di educativa domiciliare e degli esperti: max punti 10
 1. *titoli di studio e formazione specifica dei tutor* (2 punti per ulteriore laurea in scienze dell'educazione, psicologia, scienze del servizio sociale – 1 punto per qualifiche professionali di animatore sociale, operatore dell'infanzia, mediatore culturale, mediatore familiare – 1 punto per ogni corso di formazione specifico relativamente alla tematica oggetto dell'intervento di durata pari o superiore a 50 ore): max 5 punti
 2. *titoli di studio e formazione specifica degli esperti* (2 punti per ulteriore laurea in scienze dell'educazione, psicologia, scienze del servizio sociale – 1 punto per ogni corso di perfezionamento universitario attinente alla tematica oggetto dell'intervento – 1 punto per ogni corso di formazione specifico relativamente alla tematica oggetto dell'intervento di durata pari o superiore a 50 ore): max 5 punti
- esperienze in servizi analoghi dei tutor di educativa domiciliare e degli esperti: max punti 10
 1. *esperienze lavorative* dei tutor di educativa domiciliare (1 punto per ogni 6 mesi di attività) max punti 5
 2. *esperienze lavorative* degli esperti (1 punto per ogni 6 mesi di attività) max punti 5

Modalità di presentazione delle proposte progettuali

Le Manifestazioni di interesse, redatte sulla base del fac-simile allegato al presente Avviso, dovranno pervenire in busta chiusa al Comune di Napoli – Ufficio Protocollo del Servizio Politiche per l'Infanzia e l'Adolescenza, in Via Santa Margherita a Fonseca, n.19 Napoli – entro il giorno 10 settembre 2014 alle ore 12,00.

Sulla busta dovrà essere riportata la dicitura "*Manifestazione di interesse a collaborare alla realizzazione del "Programma di Intervento per la Prevenzione all'Istituzionalizzazione"* e la denominazione del mittente completa di indirizzo, telefono, fax e mail.

Ogni busta dovrà contenere:

1. *Manifestazione di interesse*, che deve contenere tutte le informazioni relative all'ente partecipante e al legale rappresentante e recare la sottoscrizione del legale rappresentante del soggetto partecipante. Nell'istanza dovrà essere indicata pena l'esclusione il recapito presso il quale il concorrente riceverà tutte le comunicazioni in ordine alla presente procedura (Indirizzo, Numero di Fax, Indirizzo di Posta elettronica).

2. *Dichiarazioni circa il possesso dei requisiti di carattere generale*

- Dichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/00, circa il possesso dei requisiti di carattere generale; in particolare gli Enti dovranno dichiarare di essere in possesso di tutti i requisiti di ordine generale per la partecipazione alle procedure di affidamento degli appalti pubblici e l'inesistenza delle ipotesi di esclusione e l'insussistenza delle cause ostative di cui all'art. 38 comma 1 dalla lettera a) alla lettera m-quater) del D.Lgs.163/2006 indicando anche eventuali condanne per le quali abbia beneficiato della non menzione di cui all'articolo 38 comma 2 del D.Lgs.163/06 e ss.mm.ii.; ai fini del art. 38, comma 1°, lett. b) e c), del D.Lgs.163/2006, i nominativi e le generalità (luogo

- e data di nascita, codice fiscale, residenza) dei soggetti che ricoprono attualmente le cariche o qualità ivi specificate precisando se vi sono soggetti cessati dalle stesse nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara;
- Dichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/00 dei soggetti in carica e di quelli cessati attestante quanto risulta dal certificato del casellario giudiziale e dal certificato dei carichi pendenti, nonché, specificamente, che nei loro confronti: - non è pendente procedimento per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'art. 3 della L.1423/1956 (ora art. 6 del D.Lgs.159/2011) o di una delle cause ostative previste dall'art. 10 della L.575/1965 (ora art.67 del D.L. Gs n. 159/2011); - negli ultimi cinque anni, non sono stati estesi gli effetti di misure di prevenzione di cui all'art. 3 della L.1423/1956 (ora art. 6 del D.Lgs.159/2011), irrogate nei confronti di un proprio convivente; - non è stata emessa sentenza di condanna definitiva o, ancorché non definitiva, confermata in grado di appello, per uno dei delitti di cui all'art. 51, comma 3-bis, del codice di procedura penale; - non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale (è comunque causa di esclusione la condanna, con sentenza passata in giudicato, per uno o più reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio, quali definiti dagli atti comunitari citati all'art. 45, paragrafo 1, direttiva CE 2004/18); in ogni caso i medesimi soggetti (in carica o cessati) rendono dichiarazione relativa alla insussistenza ovvero sussistenza, indicandole specificamente, di condanne penali per le quali sia stata concesso il beneficio della non menzione;
 - Dichiarazione, ai sensi del D.P.R. 445/00, di:
 - ⤴ essere in regola con quanto previsto dalla Legge 383/2001 e successive modifiche e integrazioni;
 - ⤴ applicare integralmente, ai sensi dell'art.52 della L.R. 3/07, nei confronti dei lavoratori dipendenti impiegati nella esecuzione dell'appalto, anche se assunti al di fuori della Regione, le condizioni economiche e normative previste dai contratti collettivi nazionali e territoriali di lavoro della categoria vigenti nel territorio di esecuzione del contratto;
 - ⤴ assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge 13/08/2010 n.136 e successive modificazioni;
 - ⤴ essere a conoscenza e accettare il vincolo per la stazione appaltante di subordinare l'aggiudicazione definitiva e i pagamenti all'acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva;
 - ⤴ essere a conoscenza e di accettare tutte le norme pattizie contenute nel "Protocollo di legalità" sottoscritto dal Comune di Napoli e dalla Prefettura di Napoli in data 1.8.07, pubblicato e prelevabile sul sito internet della Prefettura di Napoli all'indirizzo www.utgnapoli.it, nonché sul sito internet del Comune di Napoli all'indirizzo www.comune.napoli.it e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti;
 - ⤴ essere a conoscenza e di accettare le condizioni del programma 100 della Relazione previsionale e programmatica pubblicata sul sito del Comune di Napoli all'indirizzo www.comune.napoli.it/risorsestrategiche, che prevede, per i contratti di appalto di lavori, servizi e forniture, di subordinare l'aggiudicazione all'iscrizione dell'appaltatore, ove dovuta, nell'anagrafe dei contribuenti, ed alla verifica della correttezza dei pagamenti dei tributi locali
 - ⤴ non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi a dipendenti di codesta Amministrazione comunale, anche non più in servizio, che negli ultimi tre anni abbiano esercitato poteri istruttori, autoritativi o negoziali per conto della Amministrazione comunale in procedimenti in cui la controparte sia stata interessata; si impegna altresì a non conferire tali incarichi per l'intera durata del contratto, consapevole delle conseguenze previste dall'art. 53 comma 16-ter del decreto legislativo 165 del 2001".
 - Dichiarazione sostitutiva della Certificazione di iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria Artigianato, Agricoltura - CCIAA- resa con le formalità di cui al

D.P.R. 445/2000 e s.m.i., così come stabilito di recente, dalla legge 12/11/2011 n° 183 art. 15, con allegata fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità, con la quale attesta:

1. di essere iscritto al registro delle imprese, indicandone numero, luogo e data di iscrizione; denominazione, forma giuridica e sede; oggetto sociale e attivazione dell'oggetto sociale attinente il servizio oggetto della gara; sistema di amministrazione e controllo; informazioni sullo statuto; informazioni patrimoniali e finanziarie; titolari di cariche e/o qualifiche e relative durate; eventuale/i direttore/i tecnico/i procuratore/i speciale/i;
 2. di non essere in stato di fallimento, di liquidazione, di concordato preventivo o in qualsiasi altra situazione equivalente;
 3. il nulla osta antimafia.
- In caso di enti per i quali non vi è l'obbligo di iscrizione alla CCIAA va presentata la dichiarazione del legale rappresentante, con le formalità di cui al DPR 445/00, relativa alla ragione sociale ed alla natura giuridica dell'organizzazione concorrente, indicando gli estremi dell'atto costitutivo e dello statuto, nonché del decreto di riconoscimento se riconosciute e ogni altro elemento idoneo a individuare la configurazione giuridica, lo scopo e l'oggetto sociale.

3. *Curriculum dell'ente*, con indicazione dettagliata delle attività realizzate, dei periodi di riferimento, degli eventuali committenti, degli importi nel caso di affidamenti o committenze.

4. *Curriculum degli operatori che verranno impegnati nelle attività*, con indicazione dettagliata delle specifiche esperienze realizzate nel campo dell'infanzia e adolescenza, ed in particolare presso servizi educativi per minori, o per gli figure esperti in attività di conduzione e supervisione di gruppi ed in attività formative, dei titoli di studio e professionali acquisiti e pertinenti rispetto alle attività da realizzare.

Modalità di affidamento della collaborazione e di pagamento

L'importo complessivo per la realizzazione delle attività è pari ad € 62.500,73 come da prospetto economico di dettaglio.

All'ente selezionato verrà affidata la realizzazione delle attività con specifico atto dirigenziale e gli impegni tra le parti verranno formalizzati attraverso la sottoscrizione di apposito contratto.

Le relative risorse economiche saranno liquidate bimestralmente, sulla scorta della presentazione di apposita fattura e di relazione dettagliata sulle attività realizzate.

Rapporti con il Comune e obblighi dell'affidatario

L'Amministrazione Comunale si riserva le funzioni di programmazione delle attività nonché, la facoltà di dettare istruzioni e direttive per il corretto svolgimento delle stesse. L'Amministrazione si riserva la facoltà di disporre verifiche ed ispezioni ogni qualvolta lo riterrà opportuno, in ordine alla regolare esecuzione delle attività, nonché al livello qualitativo delle stesse. L'affidatario diverrà il diretto interlocutore del Comune per la gestione delle attività progettuali; a questo stesso il Comune conseguentemente indirizzerà ogni eventuale comunicazione, doglianza o pretesa.

L'Amministrazione Comunale, in caso di gravi ed accertate inadempienze, può procedere alla risoluzione del contratto di progetto in qualunque tempo, con preavviso di 10 giorni, provvedendo al servizio direttamente o ricorrendo ad altro ente, a spese del soggetto affidatario, trattenendo la cauzione definitiva.

Qualunque danno dovesse derivare a persone, comprese quelle che operano presso la sede operativa, od a cose, causato dall'operatore afferente all'affidatario nell'espletamento delle attività del Progetto, dovrà intendersi, senza riserve o eccezioni, interamente a carico dell'affidatario medesimo.

Ai sensi dell'art. 29 del Dlgs 196/2003 e successive integrazioni l'ente affidatario è designato come Responsabile del trattamento dei dati personali, per quanto riguarda i trattamenti di cui è Titolare il Comune di Napoli. Vengono affidati all'aggiudicatario l'organizzazione, gestione e

supervisione di tutte le operazioni di trattamento dei dati personali relativi allo svolgimento delle attività. L'affidatario è tenuto ad ottemperare agli obblighi previsti dal Codice per la protezione dei dati personali e si impegna ad organizzare le operazioni di trattamento affidategli in modo che esse vengano effettuate nel rispetto delle disposizioni di legge, con particolare riferimento alle norme relative alla adozione delle misure di sicurezza.

Il Dirigente del Servizio Politiche per l'Infanzia e l'Adolescenza è deputato a contestare all'affidatario i disservizi che si verificassero durante il periodo contrattuale. Le contestazioni di detti disservizi dovranno essere sempre comunicate per iscritto al rappresentante dell'affidatario che avrà cinque giorni di tempo dalla ricezione della contestazione per controdedurre.

Ove le controdeduzioni non fossero ritenute valide e giustificative dal responsabile sopra nominato, il medesimo provvederà all'applicazione di una penalità su ogni contestazione, non inferiore a € 260,00 (duecentosessanta euro) e non superiore a €1550,00 (millecinquecentocinquanta euro), secondo la gravità dell'inadempienza. Tali penalità verranno applicate, commisurate al danno, anche di immagine, a seguito di non osservanza del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Napoli approvato con Deliberazione di GC n. 254 del 24 aprile 2014.

L'Amministrazione Comunale, in caso di gravi ed accertate inadempienze, può procedere alla risoluzione del contratto di progetto in qualunque tempo, con preavviso di 10 giorni, provvedendo al servizio direttamente o ricorrendo ad altro ente, a spese del soggetto affidatario, trattenendo la cauzione definitiva.

Costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

- grave violazione e inadempimento degli obblighi contrattuali previsti nel presente Capitolato;
- sospensione, abbandono o mancata effettuazione da parte dell'ente affidatario del servizio affidato;
- impiego di personale inadeguato o insufficiente a garantire il livello di efficienza del servizio;
- gravi azioni a danno della dignità personale degli utenti da parte degli operatori;
- gravi ed accertate inosservanze del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Napoli approvato con Deliberazione di GC n. 254 del 24 aprile 2014.