



**Direzione Centrale Welfare e Servizi educativi  
Servizio Politiche di Inclusione sociale Città Solidale**

**AVVISO PUBBLICO**

**PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO "CENTRALE OPERATIVA SOCIALE"**

**mediante convenzionamento con enti abilitati all'esercizio del servizio di Telefonia Sociale  
Telesoccorso e Servizio di Pronto Intervento Sociale ai sensi del R.R. 4/2014.**

**CIG: 75593973BF**

Con l'adozione da parte della Regione Campania del Regolamento 16/09 e successivamente 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. 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.

Il servizio di telefonia sociale denominato "Centrale Operativa Sociale" svolge attività di Front Office telefonico con compiti di informazione e primo orientamento ai cittadini, telesoccorso per anziani e disabili e pronto intervento sociale al fine di promuovere il raccordo tra misure di pronto intervento e percorsi di inclusione sociale, coordinando le risorse e le attività legate alle emergenze;

L'Amministrazione Comunale, attraverso l'attivazione della Centrale Operativa Sociale negli ultimi anni ha provveduto ad avviare una tipologia di servizio teso ad unificare e ottimizzare le azioni di telefonia sociale, di telesoccorso e di coordinamento nelle gestione delle emergenze sociali, affidando alla Centrale Operativa Sociale una funzione di supporto nella procedura di gestione dell'emergenza sociale in favore di persone in condizioni di estrema fragilità e/o indifferibile esigenza di accoglienza.

L'obiettivo del presente Avviso è quello di garantire la presenza e il funzionamento di un'unica Centrale di ascolto presente sul territorio cittadino e attiva 24 h su 24 strutturando, in tal senso, un sistema integrato e articolato di interventi mediante l'avvio di un processo di convenzionamento con enti gestori di Servizi di Telefonia Sociale e Telesoccorso autorizzati al funzionamento e accreditati ai sensi del Regolamento regionale 4/2014. Gli enti che intendono convenzionarsi, al fine di garantire la possibilità di erogare tutte le prestazioni e attività di seguito descritte, dovranno abilitarsi e accreditarsi anche per lo svolgimento del Servizio di Pronto Intervento Sociale così come previsto dal RR 4/2014.

## **1. Oggetto**

Il presente Avviso Pubblico ha per oggetto la realizzazione di un servizio di Telefonia Sociale denominato "Centrale Operativa Sociale" (COS), attivo h24, con funzioni di Telefonia Sociale (front-office telefonico per informazione e primo orientamento per l'accesso ai servizi), Pronto Intervento Sociale finalizzato a fornire forme di assistenza primaria urgenti alla persone in situazione di bisogno attraverso il raccordo tra le misure di pronto intervento immediato sul posto in seguito a segnalazione e i percorsi di inclusione sociale e Telesoccorso per anziani, disabili e cittadini in condizioni di rischio o affetti da patologie, così come definiti nel Regolamento Regionale 4/2014.

Il Comune di Napoli intende 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 al fine di garantire in maniera efficace ed integrata le attività di informazione e orientamento per l'accesso al sistema dei servizi erogati dal Comune, il coordinamento e la gestione della Rete dei servizi per le emergenze sociali attraverso l'implementazione di una Centrale Operativa Sociale in grado offrire risposte adeguate alla ricezione delle segnalazioni e all'attivazione delle risposte.

## **2. Prestazioni richieste ed attività da realizzare**

### **2.a. Telefonia Sociale**

Il Front office telefonico si configura come servizio rivolto ai cittadini per orientare, informare e favorire la comunicazione con il sistema dei servizi territoriali, rispondendo all'esigenza primaria di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi al fine di assicurare la tutela dei diritti sociali e civili dei cittadini.

È un livello informativo e di orientamento indispensabile per evitare che le persone esauriscano le loro energie nella ricerca di risposte adeguate ai loro bisogni.

A tal fine si rende necessario rimuovere le barriere organizzative, burocratiche e fisiche per ridurre le disuguaglianze nell'accesso.

Il Front office della Centrale Operativa si delinea come un apparato sempre aggiornato sulla disponibilità di risorse sociali, di opportunità e servizi di welfare presenti nella comunità e sulle procedure che l'utente deve seguire per accedere a questi, e in grado di gestire tali informazioni in maniera tale da garantire, in modo universale, il diritto del cittadino all'informazione.

Il Front office della COS svolge funzioni di primo contatto, accoglienza e informazione al cittadino, svolge funzioni di ascolto, orientamento e accesso agli uffici (prenotazione).

L'attività si articola, di norma, come di seguito indicato:

- ricezione richieste
- compilazione scheda di primo contatto
- decodifica e valutazione della richiesta
- informazione e orientamento: fornisce le risposte in tempo reale, nel caso in cui siano ricavabili immediatamente dalla consultazione dell'apposito database. Qualora non sia possibile fornire una risposta immediata l'operatore provvederà ad una ricerca più approfondita indicando la data in cui l'utente verrà richiamato (entro max. 5 giorni)
- filtro e supporto per l'accesso ai servizi: verifica della competenza rispetto alla domanda, la segnalazione di un'eventuale presa in carico ad altro operatore, servizio o ente;
- gestione dell'accesso degli utenti agli Uffici dell'Area Sociale della Direzione Centrale Welfare e Servizi Educativi (sulla base delle indicazioni fornite dai singoli uffici gli operatori provvederanno a fissare appuntamenti per l'accesso agli stessi);
- promuovere e sostenere la rete dei servizi sul territorio

Il servizio dovrà prevedere oltre la fase del front-office telefonico, anche la fase del back-office che si sostanzia nella raccolta dati, compilazione schede e attività di monitoraggio dei bisogni dell'utenza per sostenere le attività di programmazione e valutazione dei servizi.

## **2.b. Servizio di Pronto Intervento Sociale**

Il Pronto Intervento Sociale è un servizio 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.

Il Pronto Intervento Sociale della Centrale Operativa Sociale si articola in una serie di prestazioni differenti e flessibili, finalizzate a fornire risposte adeguate ad emergenze di carattere sociale che si possono verificare sul territorio cittadino.

Il servizio svolge funzioni di segretariato sociale, di riattivazione di legami di solidarietà sociale e di collegamento con i servizi territoriali, di intervento immediato sul posto in seguito a segnalazioni, attraverso il supporto di idonee figure professionali. L'obiettivo è quello di ridurre lo stato di isolamento del soggetto rispetto alla rete dei servizi territoriali e fornire assistenza immediata. Il servizio si avvale di una centrale di ascolto che svolge funzioni di filtro, cura e presa in carico nel caso di interventi urgenti.

Il *Pronto Intervento Sociale della Centrale Operativa Sociale* è attivo quale funzione integrante della COS anche durante le ore di funzionamento degli Uffici di Servizio Sociale Territoriale del Comune di Napoli per garantire un supporto nel trattamento delle emergenze/urgenze sociali.

Pertanto, nell'ambito delle attività di Pronto Intervento Sociale, la Centrale Operativa Sociale utilizzerà Protocolli di Intervento differenti a seconda che si tratti di emergenze sociali che si verificano durante l'orario di apertura degli uffici Comunali o negli orari di chiusura degli stessi.

In sostanza, le attività di **Pronto Intervento Sociale** della Centrale Operativa Sociale, **durante le ore di funzionamento** degli Uffici Comunali (08,00- 16,00) consistono in:

- ▲ ricezione richieste di emergenza;
- ▲ compilazione scheda di primo contatto;
- ▲ decodifica e valutazione della richiesta telefonica per verificare la presenza di una situazione di emergenza ovvero di una condizione critica o potenzialmente pericolosa e che pertanto richiede l'attivazione di interventi urgenti;
- ▲ fornire la risposta adeguata entro i tempi stabiliti, sulla base di un Protocollo di interrogazione che consente all'operatore di Centrale di gestire la fase della chiamata in modo da ottenere dall'utente tutte le informazioni necessarie per inquadrare il problema e per definire l'intervento da attuare;
- ▲ coordinamento delle risorse e delle attività legate alle emergenze sociali;
- ▲ attivazione dei servizi territoriali e della rete formale ed informale relativi all'emergenza sociale (Unità di strada, Centri di Accoglienza di I e di II livello, Accoglienza residenziale e semiresidenziale, Sportelli informativi e di orientamento);
- ▲ gestione del data base relativo alla disponibilità in tempo reale dei posti nelle strutture deputate all'accoglienza di persone in difficoltà (minori in stato di abbandono, persone senza fissa dimora, donne vittime di violenza...);
- ▲ definizione e attivazione (in raccordo con la Protezione Civile, la Polizia Municipale e il Servizio Coordinamento attività sociali territoriali e attività sociosanitarie, il Tavolo di Coordinamento Senza Dimora) di Protocolli operativi per la gestione delle Emergenze.

Le attività sopra citate prevedono l'utilizzo di figure professionali quali addetti al call-center in quanto attività di supporto nella gestione delle emergenze sociali.

Le attività di **Pronto Intervento Sociale** della Centrale Operativa Sociale, si concretizzano, inoltre, in interventi di **pronta reperibilità**, 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.

Il servizio si articola in una serie di prestazioni differenti e flessibili, finalizzate a fornire le forme di assistenza primaria urgenti alle persone in situazione di bisogno, attraverso:

- ✦ acquisizione di tutte le informazioni utili per un progetto di intervento urgente e a breve termine;
- ✦ accompagnamento dell'utente verso la rete formale e informale di aiuto;
- ✦ affidamento dell'utente a un referente istituzionale o caregiver;
- ✦ accoglienza, ascolto telefonico e informazione di base;
- ✦ immediato intervento sul posto della segnalazione o presso il domicilio dell'utente

Al fine di gestire le attività sopra descritte, l'ente selezionato dovrà garantire la reperibilità di Assistenti Sociali già presenti nel proprio organico stabile, al fine di garantire interventi di pronta reperibilità secondo le indicazioni fornite dalla Direzione Centrale Welfare e Servizi Educativi del Comune di Napoli.

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

Le attività sopra descritte richiedono necessariamente l'impiego di personale professionalmente idoneo, individuato nel profilo di Assistente Sociale, svolgente le funzioni tipiche del profilo richiesto.

*Modalità operative di intervento:* in caso di un'emergenza sociale che si verifica **fuori dell'orario di funzionamento** degli Uffici Comunali (16,00- 08,00), la Protezione Civile provvederà a contattare in via preliminare l'Assistente Sociale del Comune di Napoli in turnazione e in seconda istanza l'Assistente Sociale in turnazione presso la COS.

Una volta attivato, l'Assistente Sociale in turnazione si recherà presso il luogo indicato. Nel caso in cui si ravvisi la necessità di collocare la persona assistita in strutture di accoglienza, la stessa provvederà a contattare l'operatore della Cos in turnazione che, una volta individuata la struttura, attraverso l'ausilio del data-base a disposizione della COS la comunicherà all'Assistente Sociale in reperibilità.

Indicazioni più dettagliate relative alle modalità operative saranno comunicate all'ente selezionato attraverso la trasmissione di specifici Protocolli operativi e Linee Guida predisposte dall'Amministrazione Comunale, la cui applicazione permetterà di ottenere degli standard uniformi e di qualità.

**2.c. Il Servizio di Telesoccorso** è finalizzato ad integrare e qualificare la rete cittadina dei servizi domiciliari per le persone anziane o non totalmente autosufficienti.

Il telesoccorso intende fornire un idoneo supporto per la gestione delle emergenze e degli stati di particolare necessità e di prevenire stati di emarginazione e di abbandono.

A tal fine l'attività si articola come di seguito descritto:

- ✦ predisposizione di una scheda personale con i dati forniti dall'utente e/o dalla sua famiglia, con la rilevazione presso il domicilio degli utenti dei dati necessari e relativo aggiornamento periodico. La scheda deve essere tale da consentire la scelta e l'attuazione immediata dell'intervento più opportuno e personalizzato. La stessa deve contenere, in particolare, oltre ai dati anagrafici, sanitari e sociali dell'utente anche i dati riferiti alle persone (parenti, vicini, amici) da avvertire in caso di necessità;
- ✦ costituzione di un tempestivo contatto telefonico "viva voce" e, se l'utente non è in grado di rispondere, attivazione dei soccorritori di prima istanza;
- ✦ attivazione, se necessaria, degli opportuni presidi sanitari, oppure dei componenti del nucleo familiare dell'utente, di parenti e/o conoscenti in caso di necessità;
- ✦ segnalazione al medico di base degli interventi effettuati sugli utenti;
- ✦ effettuazione, tenendo conto anche del gradimento espresso dall'utente, di almeno una chiamata di controllo ogni settimana effettuata da uno stesso operatore sociale di riferimento per ciascun utente.

- ✧ integrazione dell'organizzazione del servizio con la rete dei servizi pubblici e privati e con tutte le risorse socio-sanitarie operanti sul territorio;
- ✧ manutenzione delle attrezzature fornite, presso il domicilio dell'utente;
- ✧ attivazione, nel periodo estivo e in periodi di emergenza climatica, su richiesta dell'utente, del servizio di allerta meteo via sms.

### 3. Tipologia di utenza

Le attività della *Centrale Operativa Sociale* sono rivolte a tutta la cittadinanza. Non sono previsti requisiti di accesso, né di carattere amministrativo, né legati a categorie di appartenenza. Le istanze e le segnalazioni possono essere rappresentate dall'utente stesso, da qualunque cittadino, da organizzazioni o istituzioni.

Il servizio di Pronto Intervento Sociale è rivolto ai cittadini che si trovano a fronteggiare situazioni critiche e che pertanto necessitano di un supporto e di un'immediata risposta di intervento.

Il servizio di Telesoccorso intende raggiungere quella fascia di cittadini che può essere considerata tra i soggetti più fragili della popolazione quali anziani, disabili, cittadini in condizioni di rischio o affetti da patologie che comportino uno stato di limitata autonomia.

### 4. Strumenti

La Centrale Operativa sociale è un presidio di ascolto permanente nella città di Napoli, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, in grado di ricevere richieste di informazioni, segnalazioni di emergenza e segnali di allarme inviati dalle apparecchiature di telesoccorso installate presso gli utenti.

Il gestore metterà a disposizione un numero di telefono dedicato alla Centrale Operativa a tariffazione urbana e si avvarrà di un sistema di call-center finalizzato a soddisfare le esigenze operative per la gestione delle chiamate inbound e outbound, attraverso soluzioni tecnologiche in grado di combinare in un unico strumento il centralino telefonico, gli apparati di rete dati e le applicazioni software di scrivania.

- **Per il servizio di Front-office telefonico** Il gestore si avvarrà inoltre di un software per l'elaborazione e la gestione dei dati che, a partire dalla scheda di primo contatto (che dovrà essere compilata obbligatoriamente per ciascuna telefonata ricevuta) andrà a costituire una *Banca Dati informatizzata (Archivio dell'utenza)*. I dati rilevati costituiranno la base conoscitiva di riferimento per la elaborazione di strumenti per la valutazione e la verifica degli interventi.
- **Per il servizio di Emergenza sociale** Il gestore dovrà realizzare un Data-Base relativo ai servizi della Rete delle Emergenze sociali (Assistenti Sociali e personale in reperibilità, elenco strutture con posti letto disponibili per l'accoglienza, elenco mense, Unità di strada, sportelli informativi...). Tale strumentazione dovrà essere costantemente aggiornata attraverso un collegamento con le risorse territoriali (istituzionali e del privato sociale).
- **Per il servizio di Telesoccorso** la dotazione tecnica deve prevedere almeno:
  - concessione in uso e installazione presso il domicilio dell'utente, per la durata del servizio, di tutta la strumentazione tecnica necessaria per rendere funzionante un apparecchio "a viva voce", di recente tecnologia ed omologato dal Ministero delle Comunicazioni nonché in conformità con le norme di compatibilità elettromagnetica e alle norme che regolano le caratteristiche degli apparecchi di telecomunicazione, in grado di connettersi ai diversi gestori del servizio di telefonia. I dispositivi debbono essere dotati di meccanismi di autodiagnosi incorporato con cadenza minima bisettimanale attraverso chiamata automatica su "numero verde" con costo a carico dell'impresa.
  - installazione di idoneo ed aggiornato dispositivo (terminale) di telesoccorso presso l'abitazione dell'utente che consenta subito dopo la trasmissione dell'allarme il collegamento "viva voce", nelle 24 ore, per tutti i giorni dell'anno, con il presidio di ascolto;
  - capacità di integrazione del terminale di teleassistenza con sistemi DTS per la gestione di allarmi ricevuti da utenti sordomuti mediante sistema di videoscrittura insito nell'apparecchiatura DTS con garanzia agli utenti sordomuti di comunicare con la centrale operativa anche durante la chiamata settimanale di controllo;

- il dispositivo terminale deve essere dotato di un piccolo trasmettitore portatile che permetta di attivare l'allarme a una distanza di almeno 50 metri in area libera dall'apparecchio telefonico; il radiocomando deve essere impermeabile per consentire l'utilizzo anche durante la cura dell'igiene personale e in grado di segnalare autonomamente il momento in cui provvedere al cambio delle batterie, al fine di garantire funzionalità ininterrotta al sistema medesimo.

A titolo meramente indicativo, il numero degli utenti risulta essere compreso in un range tra 500/1000 utenti. L'Ente si impegna a fornire l'apparecchiatura adeguata al funzionamento del servizio sia con telefonia fissa che con telefonia mobile.

### **5. Modalità organizzative**

La Centrale Operativa sarà attiva tutti i giorni, compresi i festivi, 24 ore su 24.

Il gestore dovrà disporre di un'unica sede cittadina idonea alle attività da svolgersi garantendo un numero di figure professionali adeguato alla gestione dei flussi telefonici evitando code e tempi di attesa eccessivamente elevati.

### **6. Monitoraggio e valutazione delle attività**

L'Equipe dovrà prevedere modalità e strumenti di comunicazione intra-organizzative (all'interno) e inter-organizzative (con gli altri attori della rete).

L'ente dovrà inoltre realizzare una adeguata attività di informazione e pubblicizzazione del servizio.

L'equipe, con cadenza mensile, dovrà produrre un report riassuntivo circa le attività svolte, con la specificazione dei dati aggregati almeno sui seguenti punti:

- numero chiamate mensili;
- numero chiamate mensili evase;
- numero chiamate mensili non evase;
- distribuzione delle chiamate nell'arco della giornata;
- tempi di attesa alla risposta;
- tipologia di richiesta;
- risposta fornita dallo sportello.

L'equipe dovrà elaborare un report sulla base delle informazioni raccolte sull'utenza con particolare riferimento almeno ai seguenti aspetti:

- ⤴ età
- ⤴ genere
- ⤴ municipalità di appartenenza
- ⤴ tipologia di richiesta

Per il servizio di Telesoccorso, in aggiunta, l'attività di monitoraggio dovrà prevedere:

- ⤴ Aggiornamento mensile del DB degli utenti (trasferimenti, decessi, disdette)
- ⤴ Trasmissione bimestrale della reportistica relativa agli utenti e agli interventi effettuati.

Per il servizio di Emergenza Sociale, in particolare, la reportistica dovrà contenere le seguenti informazioni:

- ⤴ segnalante;
- ⤴ tipologia richiesta/emergenza;
- ⤴ descrizione intervento;
- ⤴ esito dell'intervento di emergenza.

### **7. Equipe degli operatori coinvolti**

L'ente convenzionato dovrà realizzare le attività previste avvalendosi di una Equipe di lavoro composta da operatori in possesso dei requisiti di seguito elencati:

- **Coordinatore** in possesso di laurea magistrale in psicologia o in sociologia, in scienze dell'educazione, in scienze della formazione, in scienze dei servizi sociali, o equipollenti, con esperienza di almeno dodici mesi nell'ultimo triennio (in riferimento alla data di

pubblicazione dell'Avviso per il convenzionamento) nel coordinamento di servizi di telefonia sociale e/o segretariato sociale;

- **Figure professionali di I livello** (Ai sensi del R.R. 4/2014) Operatori in possesso di titoli formativi rilasciati da enti autorizzati/accreditati dalla Regione Campania o da altre Regioni, di titoli di qualifica/diploma rilasciati dal sistema scolastico nazionale, di titoli rilasciati in altri Stati della Comunità europea o anche al di fuori della stessa, dichiarati equipollenti ai sensi della vigente normativa, attinenti alle tematiche sociali, per l'accesso ai quali sia previsto come requisito il possesso del titolo della scuola secondaria inferiore) con formazione specifica su tematiche socio- assistenziali e di assistenza alla persona, con esperienza di almeno dodici mesi nell'ultimo triennio in attività di telefonia sociale e/o segretariato sociale;
- **Figure professionali di II livello** (Ai sensi del R.R. 4/2014) Operatori in possesso di titoli formativi rilasciati da enti autorizzati/accreditati dalla Regione Campania o da altre Regioni, di titoli rilasciati in altri Stati della Comunità europea o anche al di fuori della stessa, dichiarati equipollenti ai sensi della vigente normativa, attinenti alle tematiche sociali, per l'accesso ai quali sia previsto come requisito il possesso del titolo della scuola secondaria superiore
- **Figure professionali di III livello** (Ai sensi del R.R. 4/2014) Operatori in possesso di titoli formativi rilasciati dal sistema universitario nazionale, di titoli universitari rilasciati in altri Stati della Comunità europea o anche al di fuori della stessa, dichiarati equipollenti ai sensi della vigente normativa, con esperienza di almeno dodici mesi nell'ultimo triennio in attività di pronto intervento sociale

Al Coordinatore spetta il compito di organizzare il lavoro dell'equipe e coordinare le attività operative, prevedendo riunioni di equipe anche al fine di svolgere un'azione di programmazione, monitoraggio, verifica e valutazione condivisa.

Il Coordinatore curerà la promozione di reti territoriali definendo ogni possibile sinergia con altri servizi, progettualità e agenzie territoriali, nonché il raccordo costante con il Servizio Politiche di Inclusione Sociale – città solidale.

In caso di bisogno sarà il riferimento per le Forze dell'Ordine e/o il pronto intervento sanitario. All'intera equipe operativa dovrà essere garantita l'applicazione dei contratti di lavoro previsti dalla normativa vigente e coerenti con la tipologia di servizio affidato.

Tali contratti dovranno essere trasmessi al Servizio Politiche di Inclusione Sociale – città solidale, unitamente agli UNILAV entro il termine massimo di dieci giorni dall'avvio del servizio.

L'Ente dovrà garantire per tutta la durata del Servizio il contenimento del turn-over, fornendo adeguate motivazioni e giustificazioni ad un eventuale avvicendamento e garantendo la sostituzione di operatori in possesso dei titoli e delle esperienze previsti dal presente Avviso.

Dovrà garantire l'immediata sostituzione dell'operatore assente per qualsiasi motivo.

Inoltre, qualsiasi sostituzione di componenti dell'equipe dovrà essere comunicata tempestivamente al Servizio Politiche di Inclusione Sociale – città solidale.

### **8. Monte ore complessivo di prestazioni da erogare e costo unitario**

Il monte ore complessivo da utilizzare nell'ambito della *Programmazione operativa*, come di seguito descritta, e relativo a ciascuna delle tipologie di prestazione prevista viene di seguito individuato:

Tipologie di prestazione prevista	costo orario	Monte ore
Coordinatore di centrale (D2)	€ 23,22	1674
Operatore di centrale (C1)	€ 19,20	10044
Operatore di centrale (domenica e festivi)	€ 19,20	1344
Operatore di centrale (notturno)	€ 19,20	1340
Indennità di turno Operatore di centrale C1	€ 29,34	2680
Reperibilità attiva	€ 28,84	192
Reperibilità passiva feriali	€ 1,55	3712
Reperibilità passiva festivi	€ 1,55	2472

Verrà riconosciuta all'ente selezionato una quota pari all'8% delle spese per il personale da destinare alle spese generali di gestione.

### **9. Tempi di realizzazione.**

Le attività del servizio avranno la durata di 11 mesi a decorrere dalla nota formale di avvio delle attività.

Eventuali ritardi nell'avvio delle attività conseguenti alle occorrenti procedure amministrative o a qualsivoglia procedura interna o esterna al Comune non potranno, a nessun titolo, essere fatti valere dall'affidatario.

Il Dirigente, qualora gli attuali presupposti generali, normativi o di ordinamento interno, in base ai quali si è provveduto all'affidamento del servizio, dovessero subire variazioni, si riserva la facoltà, previa assunzione di un motivato provvedimento, di modificare la durata del contratto fino a recedere dallo stesso senza che l'aggiudicatario possa pretendere risarcimenti o compensazioni di sorta ai quali fin d'ora dichiara di rinunciare.

La Convenzione che verrà stipulata tra il Comune di Napoli e l'Ente aggiudicatario del servizio avrà la durata di 11 mesi.

L'Ente convenzionato è obbligato a comunicare in maniera tempestiva qualsiasi variazione apportata al modulo organizzativo e alla tempistica di realizzazione, pena l'applicazione delle penali successivamente descritte e, in caso di violazioni gravi, alla revoca della convenzione.

### **10. Soggetti proponenti e condizioni di ammissibilità**

Gli Enti che intendono partecipare alla selezione e convenzionarsi devono essere in possesso dei requisiti di seguito indicati:

- essere in possesso del titolo abilitativo ai sensi del R.R. 4/2014 per l'esercizio del Servizio di Telefonia Sociale, Telesoccorso e Pronto Intervento Sociale;
- essere in possesso del titolo di accreditamento o dichiarazione con la quale si attesta di possedere i requisiti per l'accreditamento e di aver presentato istanza per l'ottenimento dello stesso;
- impegno a mettere a disposizione l'equipe professionale richiesta in possesso dei relativi requisiti in relazione ai titoli di studio e di esperienza;
- disponibilità di una sede per lo svolgimento delle attività sita nel territorio del Comune di Napoli;
- esperienza dell'ente prestatore in attività simili di telefonia sociale o segretariato di almeno dodici mesi nell'ultimo triennio (in riferimento alla data di pubblicazione dell'Avviso per il convenzionamento) documentabili mediante finanziamenti specifici, contratti, convenzioni, accordi di collaborazione (anche a titolo non oneroso) con enti pubblici e/o privati;
- essere in possesso di tutti i requisiti di ordine generale per la partecipazione alle procedure di affidamento degli appalti pubblici e l'insussistenza delle cause ostative previste dall'art. 80 comma 1 dalla lettera a) alla lettera f), comma 2, comma 3, comma 4, comma 5 dalla lettera a) alla lettera m) del D. Lgs. n. 50/2016;
- 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, pubblicato e prelevabile sul sito internet della Prefettura di Napoli all'indirizzo [www.utgnapoli.it](http://www.utgnapoli.it), nonché sul sito internet del Comune di Napoli all'indirizzo [www.comune.napoli.it](http://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/risorse-strategiche](http://www.comune.napoli.it/risorse-strategiche), 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 di impegnarsi ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n.136 e successive modifiche;
- l'insussistenza di cause ostative di cui alla Legge 55/90;



- essere a conoscenza delle norme in materia di antimafia di cui alla Legge 136/2010, n.136 e s.m.i., al D.L. 187/2010 e s.m.i. E del D.Lgs. 159/2011 e s.m.i.;
- non aver ricevuto contestazioni per servizi resi per conto di enti pubblici, opportunamente motivate e circostanziate, su elementi significativi relativi alla qualità delle prestazioni rese;
- non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo o 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 dell'Amministrazione comunale in procedimenti in cui la controparte sia stata interessata;
- di accettare e sottoscrivere l'allegato Patto di integrità che è prodotto in uno alla documentazione e recante regole comportamentali tra Comune di Napoli e operatori economici volte a prevenire il fenomeno corruttivo ed affermare i principi di lealtà, trasparenza e correttezza nell'ambito delle procedure di affidamento di commesse e nella esecuzione dei relativi contratti.
- assumere l'impegno a non conferire gli incarichi di cui sopra per l'intera durata del contratto consapevole delle conseguenze previste dall'art. 53 comma 16 ter del D. Lgs. 165/2001;

### **11. Criteri di selezione degli enti interessati**

L'Amministrazione a seguito di verifica circa il possesso dei requisiti di carattere generale e di valutazione relativamente ai criteri di qualità, si convenzionerà con un solo ente prestatore in quanto la prestazione risulta unica ed indivisibile, erogata da un'unica Centrale che si configura come servizio volto ad unificare ed ottimizzare le azioni di telefonia sociale, di telesoccorso e di coordinamento nella gestione delle emergenze sociali, garantendo, in tal senso, una sostanziale omogeneità tecnico-operativa delle prestazioni

La Commissione potrà attribuire a ciascuna offerta un massimo di 100 punti sulla base dei seguenti elementi:

Qualità organizzativa	Fino a 20 punti
Qualità del servizio	Fino a 70 punti
Offerta economica	Fino a 10 punti

#### **A. QUALITÀ ORGANIZZATIVA**

	CRITERIO VALUTAZIONE	PUNTEGGIO
A	Esperienza maturata dall'ente prestatore nell'attività specifica:  1 punto per ogni esperienza di almeno 6 mesi in servizi di Telefonia Sociale, Teleassistenza o Pronto Intervento Sociale realizzate per conto di Enti Pubblici, in proprio e/o con finanziamenti privati ulteriori rispetto al requisito di ammissione  0,5 per ogni esperienza di almeno 6 mesi in servizi analoghi realizzate per conto di Enti Pubblici, in proprio e/o con finanziamenti privati	Max 10 punti
B	Esperienza degli operatori  1 punto per ogni esperienza di almeno 6 mesi in servizi di Telefonia Sociale, Teleassistenza o Pronto Intervento Sociale realizzate per conto di Enti Pubblici, in proprio e/o con finanziamenti privati ulteriori rispetto al	Max 10 punti

requisito di ammissione	
0,5 per ogni esperienza di almeno 6 mesi in servizi analoghi (Telefonia Sociale, segretariato sociale, Teleassistenza, telecontrollo, Pronto Intervento Sociale) realizzate per conto di Enti Pubblici, in proprio e/o con finanziamenti privati	

## B. QUALITÀ DEL SERVIZIO

	<b>Qualità del Servizio</b>	<b>Peso</b>
A	Conoscenza della problematica su cui si intende intervenire (La valutazione sarà effettuata sulla base di elementi quali: Descrizione delle problematiche su cui si intende intervenire, Descrizione delle caratteristiche peculiari dei destinatari delle attività, Riferimento a studi e ricerche, Riferimenti teorici e modelli interpretativi...)	10
B	Individuazione e descrizione degli obiettivi specifici da raggiungere con riferimento ai risultati attesi (La valutazione sarà effettuata sulla base di elementi quali: Chiarezza, concretezza, misurabilità, Coerenza rispetto ai problemi individuati e articolazione in base ai tempi di sviluppo del progetto)	10
C	Descrizione e articolazione dettagliata delle attività che si intende realizzare relative ai servizi di Telefonia Sociale (primo orientamento ed informazione al cittadino), Telesoccorso e Pronto Intervento Sociale con chiaro riferimento agli obiettivi specifici/risultati attesi che con ciascuna attività si intende raggiungere (La valutazione sarà effettuata sulla base di elementi quali: Coerenza, efficacia e fattibilità delle azioni rispetto agli obiettivi/risultati, articolazione in base ai tempi di sviluppo del progetto)	15
D	Metodologia di lavoro e aspetti organizzativi (La valutazione sarà effettuata sulla base di elementi quali: Coerenza ed efficacia delle metodologie e degli strumenti, riferimenti teorici utilizzati, riferimenti a studi e ricerche...)	15
E	Descrizione degli strumenti di monitoraggio e della metodologia e degli strumenti della valutazione del processo e dei risultati (La valutazione sarà effettuata sulla base di elementi quali: Obiettivi conoscitivi, Metodologia, Strumenti di lavoro, Riferimenti teorici e modelli interpretativi utilizzati...)	15
F	Proposta Migliorativa (La valutazione sarà effettuata sulla base di elementi quali: Coerenza, efficacia e fattibilità)	5

Il Calcolo del punteggio relativo alla **Qualità del servizio** verrà effettuato applicando la seguente formula:

$$C(a) = \sum_n [ W_i * V(a)_i ]$$

dove:

C(a) = indice di valutazione dell'offerta (a);

n = numero totale dei requisiti;

W<sub>i</sub> = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)<sub>i</sub> = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

Σ<sub>n</sub> = sommatoria.

I coefficienti  $V(a)_i$  saranno determinati attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno attribuiti discrezionalmente ai sotto criteri dai singoli commissari secondo i criteri di seguito indicati:

<b>Valutazione discrezionale</b>	<b>Coefficiente</b>
Assente, non rispondente o non valutabile	<b>0</b>
Insufficiente o inadeguata	<b>0,1</b>
Mediocre	<b>0,2</b>
Appena accettabile	<b>0,3</b>
Accettabile	<b>0,4</b>
Molto accettabile	<b>0,5</b>
Discreta	<b>0,6</b>
Buona	<b>0,7</b>
Molto buona	<b>0,8</b>
Eccellente	<b>0,9</b>
Perfetta	<b>1</b>

Anche nel caso che nessuna Offerta Tecnica ottenga come punteggio totale il valore massimo della somma dei pesi previsti dal bando di gara per tutti gli elementi della predetta Offerta Tecnica, non verrà effettuata alcuna riparametrazione, in quanto la Stazione appaltante, nella ricerca di un equilibrio tra prezzo e qualità, ha fondato le proprie scelte sull'autonomia dei singoli elementi di valutazione.

Il concorrente che non avrà totalizzato almeno 60 punti per gli indicatori Qualità organizzativa e qualità del servizio non sarà ammesso alla fase successiva della procedura.

## **X. OFFERTA ECONOMICA**

Per quanto riguarda l'offerta economica il punteggio sarà calcolato attraverso la seguente formula:

$C_i$  (per  $A_i \leq A_{soglia}$ ) =  $X \cdot A_i / A_{soglia}$   $C_i$  (per  $A_i > A_{soglia}$ ) =  $X + (1,00 - X) \cdot [(A_i - A_{soglia}) / (A_{max} - A_{soglia})]$  dove  $C_i$  = coefficiente attribuito al concorrente  $i$ esimo  $A_i$  = valore dell'offerta (ribasso) del concorrente  $i$ esimo  $A_{soglia}$  = media aritmetica dei valori delle offerte (ribassi) dei concorrenti  $X = 0,90$

Il punteggio dell'offerta economica verrà calcolato applicando il coefficiente al peso attribuito all'elemento "PREZZO OFFERTO" pari a 10 punti

Saranno considerate le prime tre cifre dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento (es.  $P_i : 3,23456$  punteggio attribuito 3,234). Il prezzo offerto non potrà essere superiore, pena l'esclusione, al prezzo posto a base d'asta.

L'offerta economica dovrà essere redatta secondo il Prospetto fac-simile allegato, con *indicazione dei singoli prezzi offerti* per ciascuna delle tipologie di prestazioni richieste.

Ai fini dell'individuazione del prezzo complessivo offerto da utilizzare quale valore nella formula di attribuzione dei punteggi sopra indicata, sarà calcolato il prezzo totale offerto, come risultante dalla somma dei singoli prezzi offerti in relazione alle diverse tipologie di prestazioni richieste, moltiplicati per le quantità massime previste per ciascuna tipologia.

In caso di parità di punteggio tra due o più partecipanti prevarrà il maggiore punteggio attribuito al macro criterio 2) QUALITA' DEL SERVIZIO.

### **12. Modalità di presentazione delle proposte di convenzionamento**

Le Manifestazioni di interesse, dovranno pervenire in un unico plico chiuso, contenente n. 3 buste chiuse, il cui contenuto è specificato di seguito, al Comune di Napoli – Ufficio Protocollo

del Servizio Politiche di Inclusione sociale – città solidale, in Via Salvatore Tommasi, n.19 Napoli – entro il giorno \_\_\_\_\_ alle ore 12,00.

Sul plico e su entrambe le buste dovrà essere riportata la dicitura "*Avviso Pubblico per la realizzazione del Servizio Centrale Operativa Sociale mediante convenzionamento con Enti abilitati all'esercizio del servizio di Telefonia Sociale, Telesoccorso e Servizio di Pronto Intervento Sociale ai sensi del Regolamento Regionale 4/2014*", e la denominazione del mittente completa di indirizzo, telefono, fax e mail e mail certificata.

### **La busta n. 1 dovrà contenere:**

**1. Istanza di partecipazione, redatta sulla base del fac-simile allegato al presente Avviso (Allegato n. 1)**, 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 indicato il recapito presso il quale il concorrente riceverà tutte le comunicazioni in ordine alla presente procedura (Indirizzo, Numero di Fax, Indirizzo di Posta elettronica e Posta elettronica certificata)

### **2. Dichiarazioni circa il possesso dei requisiti di carattere speciale redatta sulla base del fac-simile allegato al presente Avviso (Allegato n. 1)**

- Dichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/00, circa il possesso del titolo abilitativo per l'esercizio del servizio di Telefonia Sociale, Servizio di Pronto Intervento Sociale e Telesoccorso nello specifico di aver presentato la Segnalazione Certificata di Inizio Attività con indicazione della data di presentazione della stessa e del numero del protocollo generale;
- Dichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/00, circa il possesso del titolo di accreditamento o dichiarazione con la quale si attesta di possedere i requisiti per l'accreditamento e di aver presentato istanza per l'ottenimento dello stesso con indicazione della data di presentazione della stessa e del numero del protocollo generale;
- Dichiarazione sulla composizione dell'equipe operativa nel rispetto degli standard sopra individuati, con indicazione dei dati anagrafici, ruolo nel servizio, titolo di studio e del livello della figura professionale così come previsto dal regolamento Regionale N. 4/2014;
- Dichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/00 relativa all'esperienza dell'ente prestatore in attività similari di telefonia sociale o segretariato di almeno dodici mesi nell'ultimo triennio (in riferimento alla data di pubblicazione dell'Avviso per il convenzionamento) documentabili mediante finanziamenti specifici, contratti, convenzioni, accordi di collaborazione (anche a titolo non oneroso) con enti pubblici e/o privati;
- Dichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/00 di non aver ricevuto contestazioni per il medesimo servizio e/o servizi analoghi, opportunamente motivate e circostanziate, su elementi significativi relativi alla qualità delle prestazioni rese.

### **3. ALLEGATI relativi ai requisiti di carattere speciale**

- Curriculum degli operatori utilizzati reso sotto forma di dichiarazione sostitutiva di certificazione, ai sensi dell'articolo 46 del DPR 445/2000 con indicazione specifica di tutti gli elementi utili alla valutazione dei titoli e delle esperienze lavorative;
- Scheda relativa all'esperienza dell'ente, contenente dettagliate indicazioni circa la durata in mesi, la tipologia di servizio e la tipologia di finanziamento pubblico o privato e ogni altra informazione utile.

### **4. Dichiarazione circa il possesso dei requisiti di carattere generale (da compilare su carta intestata dell'ente)**

- Dichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 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 80 comma 1 dalla lettera a) alla lettera f), comma 2, comma 3, comma 4, comma 5 dalla lettera a) alla lettera m) l'insussistenza delle cause ostative previste dall'art. 80 comma 1 dalla lettera a) alla lettera f), comma 2, comma 3, comma 4, comma 5 dalla lettera a) alla lettera m) del D. Lgs. 50/2016; ai fini del art. 80, comma 1, del D.Lgs. n. 50/2016, devono essere indicati 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 dell'Avviso;

- Dichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 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 sia stata emessa sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile o sentenza di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, anche riferita a un suo subappaltatore nei casi di cui all'articolo 105, comma 6, per uno dei seguenti reati: a) delitti, consumati o tentati, di cui agli articoli 416, 416-bis del codice penale ovvero delitti commessi avvalendosi delle condizioni previste dal predetto articolo 416-bis ovvero al fine di agevolare l'attività delle associazioni previste dallo stesso articolo, nonché per i delitti, consumati o tentati, previsti dall'articolo 74 del decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309, dall'articolo 291quater del decreto del Presidente della Repubblica 23 gennaio 1973, n. 43 e dall'articolo 260 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, in quanto riconducibili alla partecipazione a un'organizzazione criminale, quale definita all'articolo 2 della decisione quadro 2008/841/GAI del Consiglio; b) delitti, consumati o tentati, di cui agli articoli 317, 318, 319, 319-ter, 319-quater, 320, 321, 322, 322-bis, 346-bis, 353, 353-bis, 354, 355 e 356 del codice penale nonché all'articolo 2635 del codice civile; c) frode ai sensi dell'articolo 1 della convenzione relativa alla tutela degli interessi finanziari delle Comunità europea; d) delitti, consumati o tentati, commessi con finalità di terrorismo, anche internazionale, e di eversione dell'ordine costituzionale reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche; e) delitti di cui agli articoli 648-bis, 648-ter e 648ter.1 del codice penale, riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo, quali definiti all'articolo 1 del decreto legislativo 22 giugno 2007, n. 109 e successive modificazioni; f) sfruttamento del lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani definite con il decreto legislativo 4 marzo 2014, n. 24; g) ogni altro delitto da cui derivi, quale pena accessoria, l'incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione;
- Dichiarazione, ai sensi del D.P.R. 445/2000, 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. 3/2007, 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 e del Comune di Napoli e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti, richiamando in particolare gli artt. 2 e 8 (vedasi successivo art. 6 "Informazioni Complementari", ove vengono riportati per esteso);
  - l'insussistenza delle cause ostative di cui alla Legge 55/90;
  - essere a conoscenza delle norme in materia antimafia di cui alla Legge 136/2010 e s.m.i., al D.L. 187/2010 e s.m.i. ed al D.Lgs. 159/2011 e s.m.i.  
essere a conoscenza e di accettare le condizioni del Programma 100 della Relazione Previsionale e Programmatica (per cui l'aggiudicazione è subordinata all'iscrizione nell'anagrafe dei contribuenti, ove dovuta, ed alla verifica dei pagamenti dei tributi locali IMU, Tarsu e Tosap/Cosap), pubblicata sul sito del Comune di Napoli all'indirizzo: [www.comune.napoli.it/risorsestrategiche](http://www.comune.napoli.it/risorsestrategiche);
  - essere a conoscenza dell'obbligo di osservanza del Codice di Comportamento adottato dall'Ente con Deliberazione di G.C. 254 del 24/4/14 e modificato con D.G.C. 217 del 29/04/2017 che, all'art. 2 comma 3, dispone l'applicazione del codice anche alle im-

prese fornitrici di beni e servizi o che realizzano opere in favore del Comune di Napoli, prevedendo sanzioni in caso di inosservanza di tale obbligo;

- attestare, ai sensi dell'art. 17 comma 5 del predetto Codice di Comportamento, di 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 dell'amministrazione comunale in procedimenti in cui la controparte sia stata interessata;
  - impegnarsi altresì a non conferire tali incarichi per l'intera durata del contratto, consapevole delle conseguenze previste dall'art. 53 comma 16/ter del Dlgs 165/2001
  - impegnarsi a comunicare tempestivamente ogni eventuale variazione intervenuta negli organi societari;
  - accettare, senza riserva alcuna, che ogni comunicazione da parte del Comune di Napoli, relativa alla procedura in oggetto, avvenga a mezzo posta elettronica certificata;
  - non aver ricevuto gravi contestazioni, opportunamente motivate e circostanziate, su elementi significativi relativi alla qualità delle prestazioni rese e/o provvedimenti di risoluzione del rapporto convenzionale negli ultimi due anni
  - aver preso visione e accettare tutti le clausole e gli impegni contenuti nel presente Avviso pubblico senza alcuna eccezione.
- 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:
    - 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;
    - di non essere in stato di fallimento, di liquidazione, di concordato preventivo o in qualsiasi altra situazione equivalente;
    - 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.

**5. "Patto d'Integrità" (allegato n. 1a)** La Deliberazione di Giunta Comunale n. 797 del 03/12/2015 "*Piano Triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017 e Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017: Approvazione del Patto di Integrità per l'affidamento di commesse*" ha approvato il documento denominato "*Patto di Integrità*" recante regole comportamentali tra Comune di Napoli e operatori economici volte a prevenire il fenomeno corruttivo ed affermare i principi di lealtà, trasparenza e correttezza nell'ambito delle procedure di affidamento di commesse e nella esecuzione dei relativi contratti.

Il suddetto documento, pertanto, deve essere obbligatoriamente sottoscritto dal legale rappresentante dell'impresa concorrente.

## **6. Attestazione avvenuto pagamento contributo ANAC.**

**La busta n. 2 dovrà contenere: il Progetto tecnico redatto utilizzando il Formulario predisposto (allegato n. 2)**

**La busta n. 3 dovrà contenere: L'Offerta economica redatta utilizzando il Formulario predisposto (allegato n. 3)**

## **13. Modalità di affidamento della collaborazione e di pagamento**

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 apposita convenzione.

La convenzione disciplina i rapporti economici e giuridici tra il Comune di Napoli ed il soggetto prestatore, fermo restando che gli effetti della convenzione si esplicheranno solo in relazione alla tipologia e quantità delle prestazioni effettivamente autorizzate, mediante la programmazione operativa ed effettivamente realizzate.

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

#### **14. Rapporti con il Comune e obblighi dell'affidatario**

La convenzione potrà essere revocata al venir meno dei requisiti indicati, sulla scorta di verifiche periodiche e di un processo di valutazione continua della qualità delle prestazioni rese attraverso:

- ✓attività mirate di monitoraggio e valutazione da realizzarsi mediante Audit e incontri;
- ✓individuazione dei punti di criticità e attivazione con l'ente gestore del servizio di percorsi per il miglioramento della qualità;
- ✓adozione di strumenti di verifica e valutazione;
- ✓eventuale proposta di revoca della convenzione adeguatamente motivata in relazione all'attività di monitoraggio e valutazione realizzata.

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 di Inclusione Sociale – città solidale 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.

Le sanzioni applicabili all'impresa affidataria in caso di violazione di quanto disposto dal Codice di Comportamento dei dipendenti dell'ente, sono le seguenti:

pena pecuniaria variabile dallo 0,8% all'1% dell'importo contrattuale commisurata all'entità del danno effettivo subito nell'esecuzione del contratto, alla gravità della violazione e al danno, anche di immagine.

Qualora l'impresa aggiudicataria reiteri la violazione delle norme del Codice di Comportamento dei dipendenti dell'ente si applicherà la pena pecuniaria variabile dallo 0,8% all'1%

dell'importo contrattuale. In caso di eventuale ulteriore reiterazione della violazione delle norme del Codice di Comportamento si procederà alla risoluzione del contratto.

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 prestatore.

Costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

- grave violazione e inadempimento degli obblighi contrattuali;
- sospensione, abbandono o mancata effettuazione da parte dell'ente convenzionato
- 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 e modificato con D.G.C. 217 del 29/04/2017.

Ad ogni modo i rapporti tra il comune di Napoli e l'Ente prestatore saranno regolati in maniera dettagliata e specifica dalla convenzione che sarà sottoscritta a seguito della selezione.

Il Dirigente del Servizio Politiche di Inclusione  
Sociale-Città Solidale  
Dott.ssa Giulietta Chieffo