



SETTORE SERVIZI SOCIO SANITARI

**PROGETTO APPALTO DI SERVIZI  
GESTIONE SERVIZI DI SEGRETARIATO SOCIALE E FRONT OFFICE  
PRESSO SEDI TERRITORIALI DI SPORTELLO SOCIALE**

*Ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 D. Lgs n. 50/2016 e ss.mm.ii.*

1. Relazione Tecnico Illustrativa ..... pag. 2
2. Indicazioni per la stesura dei documenti inerenti la sicurezza..... pag. 5
3. Calcolo degli importi per l'acquisizione dei servizi ..... pag. 6



## 1. RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA

### A) CONTESTO

In una società complessa come quella attuale, emergono numerosi problemi sempre più differenti e complessi: disaffezione generalizzata verso i servizi pubblici, una crisi economica grave che coinvolge il ceto medio, una crisi etica rispetto ai valori che in passato tenevano unite le comunità locali. Oggi, a fianco delle fragilità già note al sistema dei servizi emergono nuove forme di povertà e di esclusione sociale: la difficoltà ad entrare o a reinserirsi nel contesto economico è uno dei principali fattori di difficoltà; la compresenza di più carichi assistenziali su un solo caregiver rende difficile la tenuta delle reti primarie che hanno funzionato fino ad oggi nei processi di cura familiare e complica ulteriormente la possibilità di ingresso nel mercato del lavoro in particolare per la popolazione femminile; si estendono le disuguaglianze sociali, con pochi ricchi e molte persone vicine o sotto la soglia di povertà.

Le problematiche sociali e socio economiche sono sempre più sfaccettate e più diffuse e si assiste all'aumento della vulnerabilità delle persone, a fronte di risorse professionali ed economiche che appaiono insufficienti a farvi fronte.

In questo scenario il Servizio Sociale Territoriale rappresenta la linea di frontiera e di accesso al sistema di welfare pubblico.

Emerge con forza la necessità di mantenere e qualificare i Servizi in un territorio in cui la qualità degli stessi è stata mantenuta alta negli anni. I servizi oggi si trovano a rispondere a nuove sfide quali l'invecchiamento della popolazione, situazioni di disabilità in crescita, fragilità complesse, situazioni multiproblematiche.

La Regione Emilia Romagna, con la L.R. n.2/2003, ha disegnato un sistema integrato di interventi e servizi sul proprio territorio e ha previsto l'istituzione degli Sportelli Sociali quali strumenti garanti dell'accesso al sistema locale dei servizi sociali a rete, attivati dai Comuni, singoli o associati, in raccordo con le ASL, anche avvalendosi di altri soggetti.

Lo Sportello Sociale è uno spazio di ascolto, informazione e orientamento. Il cittadino che vuole conoscere quali possibilità ci sono per lui in termini di opportunità, servizi e prestazioni sociali, si rivolge allo sportello.

Lo Sportello sociale, secondo le "Linee Guida per il riordino del servizio sociale territoriale" della Regione Emilia Romagna del 2014, è dislocato territorialmente al fine di garantire ai cittadini una adeguata prossimità ai servizi e di consentire agli operatori la possibilità di operare in stretto contatto con il micro-contesto di riferimento.

In particolare, anche in base a quanto previsto dalla Dgr 432/2008, spetta allo sportello sociale il

compito di:

- informare i cittadini sul sistema di offerta dei servizi pubblici e/o del privato sociale operanti nel territorio, mantenendo aggiornate le relative informazioni;
- orientare in modo personalizzato le persone rispetto al ventaglio delle opportunità concretamente attivabili con le risorse presenti nel territorio;
- accompagnare il cittadino all'avvio del percorso valutativo (per esempio fissando concretamente gli appuntamenti con l'Assistente Sociale);
- supportare il cittadino nell'iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi e gestire l'ammissione al beneficio;
- partecipare attivamente al lavoro di conoscenza del territorio e di promozione/attivazione delle risorse del territorio in raccordo con le altre professionalità del Servizio Sociale Territoriale e con il terzo settore.

Perché lo Sportello possa essere reale porta di accesso vanno individuate modalità organizzative e/o processi operativi che favoriscano l'interazione diretta tra gli operatori



dedicati alle attività di Sportello Sociale e le altre articolazioni organizzative del Servizio Sociale Territoriale, al fine di rendere maggiormente flessibili, qualificati e tempestivi i processi di accoglienza ed orientamento dei cittadini, nonché l'attivazione delle risorse utili a rispondere alle loro necessità.

### **B) OBIETTIVI E FINALITA'**

Offrire ai cittadini un servizio di prossimità dove reperire informazioni, avere orientamento ed accompagnamento alla conoscenza dei servizi cui può accedere, in relazione al bisogno espresso, costituisce una vera "porta" di accesso alla fruizione di questi servizi ed anche una garanzia di equità.

Nell'attività di informazione e orientamento si giocano i diritti dei cittadini di accedere al sistema secondo criteri di trasparenza ed equità nonché la capacità e il dovere delle Amministrazioni di riconoscere ed entrare in contatto con i bisogni reali e la domanda espressa dai cittadini.

Finalità primaria del servizio di segretariato sociale è quindi di garantire il diritto all'informazione di tutti i cittadini, in conformità con la logica universalistica sottesa al nostro sistema di welfare.

Lo Sportello Sociale si configura come un modello di intervento ad uso della cittadinanza, in cui gli utenti passano da un ruolo di attori passivi a cittadini in una dimensione relazionale proattiva, che riconosce la capacità non solo di fruire di informazioni, ma di gestirle autonomamente. Il welfare dell'accesso mette al centro il cittadino e la dimensione dell'ascolto dei bisogni di cui il cittadino è portatore. Inoltre consente di recuperare, almeno parzialmente, le disuguaglianze nell'accesso sociale.

### **C) MOTIVAZIONE DELLE SCELTE**

Preso atto che non è presente, all'interno dell'Ente Unione Terre d'Argine, un servizio di Sportello Sociale sufficientemente strutturato e diffuso territorialmente che possa far fronte complessivamente all'erogazione del servizio di segretariato sociale e attività di front office in maniera qualificata ed efficace; vista la normativa vigente in materia di affidamento di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, di cui al D.Lgs. 50/2016, di procedimento amministrativo e di semplificazione delle certificazioni amministrative di cui alla L. 241/90 e DPR 445/2000, si è stabilito di provvedere, mediante "procedura aperta", ai sensi dell'art. 60 del nuovo codice dei contratti approvato con D. Lgs n. 50/2016, con il criterio dell'offerta "economicamente più vantaggiosa", di cui all'Art. 95 c. 3 lett. a) del precitato D.Lgs. 50/2016 alla gestione di servizi di segretariato sociale.

Tale scelta è dettata dall'interesse a favorire la più ampia concorrenza, stante la sperimentabilità del servizio e vista la delicatezza dello stesso, in quanto rivolto anche a persone in condizione di fragilità economica e personale.

### **D) DESCRIZIONE SINTETICA DEI SERVIZI**

La "prima linea" è svolta dalle funzioni generaliste (ma non generiche) del welfare di accesso che universalizza i processi di accoglienza e orientamento, in quanto rivolto alla totalità dei cittadini per la generalità delle problematiche, enfatizzando l'aspetto consulenziale e di supporto del lavoro sociale. L'accesso attraverso il segretariato sociale è l'inizio del percorso che il cittadino fa nel sistema dei servizi, per questo è estremamente importante che il suo bisogno sia registrato correttamente e che, se necessario, attraverso lo sportello sociale si dia avvio alla valutazione del bisogno reale e alla successiva eventuale presa in carico. All'interno dello Sportello Sociale si svolge dunque appieno la funzione dell'accesso, in cui la capacità di lettura del bisogno è fondamentale sia ai fini della risposta da dare al cittadino, sia in rapporto alla programmazione generale dei servizi, ove i bisogni siano colti ed interpretati in senso generale per poter orientare e ri-orientare continuamente l'intervento pubblico di welfare secondo le nuove necessità.



Se lo sportello sociale è il punto privilegiato di informazione e accesso al sistema dei servizi è fondamentale che sia avviata un'azione di integrazione e coordinamento tra lo sportello sociale e gli altri punti informativi esistenti anche connotati da una specializzazione tematica.

Il sistema di accesso potrà essere alimentato, oltre che da contatti diretti dell'utente, anche da segnalazioni provenienti da altri sportelli tematici o da soggetti terzi.

Questi soggetti, contribuendo alla funzione di "antenna" sul territorio, potranno indirizzare allo sportello richieste a loro pervenute, che, per il livello di articolazione e complessità, necessitano di essere indirizzate attraverso il segretariato sociale verso sedi più pertinenti. Tale attività di segnalazione potrà contribuire a rafforzare il legame tra i diversi soggetti che all'interno della rete locale offrono servizi assistenziali (sociali e sanitari).

#### **E) LINEE DI MIGLIORAMENTO QUALITATIVO**

Il capitolato d'appalto si configura come standard prestazionale ineludibile per l'appaltatore di resa dei servizi; si forniscono tuttavia le seguenti linee di possibile miglioramento qualitativo:

- modalità e forme di comunicazione volte a migliorare l'accesso e la visibilità del servizio;
- orari di apertura migliorativi rispetto a quanto indicato nel capitolato;
- elaborazione di forme "SMART" di accesso e svolgimento dei servizi che consentano comunque equità nella fruizione da parte dei cittadini anche più fragili;
- valorizzazione degli ambienti e dei setting per favorire l'ascolto e l'accoglienza;
- realizzazione di materiali di documentazione delle attività svolte e di promozione dei servizi che favoriscano la comunicazione anche a distanza e con tecnologie digitali;
- elaborazione di strategie di collaborazione ed integrazione con tutti i servizi di front office dell'Ente.



## 2. INDICAZIONI PER LA STESURA DEI DOCUMENTI INERENTI LA SICUREZZA

In relazione al presente appalto non è stato predisposto, ai sensi dell'art. 26, comma 3 del D.lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii., il documento unico di valutazione dei rischi interferenziali (DUVRI) in quanto trattasi di servizi di natura intellettuale per i quali - anche se effettuati presso la stazione appaltante - non è necessaria la predisposizione preventiva del DUVRI e la conseguente stima dei costi sulla sicurezza, in virtù di quanto chiarito con determinazione n. 3/08 dell'Autorità dei Lavori Pubblici secondo cui "è possibile escludere preventivamente la predisposizione del DUVRI e la conseguente stima dei costi sulla sicurezza per i servizi di natura intellettuale anche se effettuati presso la Stazione appaltante".

Per tutti gli altri rischi non riferibili alle interferenze resta immutato l'obbligo a carico dell'operatore economico di elaborare il proprio documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici propri dell'attività svolta.

L'impresa in particolare dovrà:

1. istruire e responsabilizzare il proprio personale sulla prevenzione dei rischi di infortunio, attraverso formazione e addestramento adeguati, nella rigorosa osservanza da parte dello stesso di tutte le norme di sicurezza;
2. adottare tutti i procedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità degli addetti ai servizi e di terzi;
3. fornire a tutto il proprio personale impiegato nel servizio i dispositivi di protezione individuale.



### 3. CALCOLO DEGLI IMPORTI PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI

La base di gara è stata calcolata in base agli elementi qui di seguito descritti e con gli importi attuali.

- *costo del lavoro*: stima costi basata sulla tipologia di servizio richiesto, sugli orari di apertura e di lavoro a partire da costo orario operatori da CCNL, dalle norme in materia previdenziale ed assistenziale del settore merceologico di riferimento e in relazione all'area territoriale di svolgimento della prestazione;
- *Immobili, utenze, materiali di consumo*:

#### VALORE ANNUALE

Tipologia	Descrizione	Totale
Costo del lavoro	Stima dei costi basata sulla tipologia di servizio richiesto, sugli orari di apertura e di lavoro a partire da costo orario operatori da CCNL, dalle norme in materia previdenziale ed assistenziale del settore merceologico di riferimento e in relazione all'area territoriale di svolgimento della prestazione.	€ 151.700,00
Immobili, utenze, materiali di consumo	Stima dei costi basata su tipologia degli spazi idonei allo svolgimento del servizio su prezzi di mercato per locazione, utenze, pulizie, ecc. Stima costi utilizzo mezzo di trasporto su tabelle ACI aggiornate	€ 18.300,00
<b>TOTALE VALORE ANNUALE al netto IVA</b>		<b>€ 170.000,00</b>

L'importo a base di gara di € 340.000,00 (trecentoquarantamila,00), Iva esclusa, per il biennio di affidamento.

Ai sensi dell'art. 35 comma 4 del Dlgs. 50/2016 il valore complessivo stimato dell'appalto, in funzione della eventuale proroga (ulteriori 6 mesi), di cui all'art. 3 "Durata dell'appalto" del Capitolato speciale, è pari a complessivi presunti € 425.000,00 (quattrocentoventicinquemila,00), Iva esclusa.

