



CITTA' DI APRILIA

III Settore

Ufficio di Piano

Piazza dei Bersaglieri - 04011 Aprilia (LT)

www.comunediaprilia.gov.it

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO SERVIZIO di EMERGENZA E PRONTO INTERVENTO SOCIALE (P.I.S.)

CIG 8019866AC7



**DISTRETTO
SOCIO SANITARIO
LT1**

www.distrettosociosanitariolt1.it

Indice

Art. 1 - Oggetto del capitolato e definizione del Servizio	3
Art. 2 - Area territoriale di intervento	3
Art. 3 - Finalità ed obiettivi del Servizio	3
Art. 4 - Destinatari del servizio	4
Art. 5 - Modalità di funzionamento e prestazioni.....	4
Art. 6 - Organizzazione	5
Art. 7 - Personale.....	7
Art. 8 - Controlli e Verifiche	8
Art. 9 - Obblighi dell'Impresa Appaltatrice in materia di trattamento del personale	9
Art. 10 - Clausola di gradimento del personale.....	10
Art. 11 - Formazione del personale	11
Art. 12 - Utilizzo dei tirocinanti.....	11
Art. 13 - Tempi di attuazione.....	11
Art. 15 - Carta dei servizi	12
Art. 16 - Osservanza delle Leggi e dei Regolamenti	12
Art. 17 - Modifiche al contratto	12
Art. 18 - Vigilanza	13
Art. 19 - Produzione di beni	13
Art. 20 - Art. 14 - L. 190/2012 e D.P.R. n. 62/2013.....	13
Art. 21 - Disposizioni generali	13

Art. 1 - Oggetto del capitolato e definizione del Servizio

Il Servizio di emergenza e di pronto intervento assistenziale rientra nel sistema dei servizi territoriali e si attiene alla vigente normativa regionale in materia, definita ai sensi dell'art. 30 della legge regionale n. 11/2016.

Il Servizio ha lo scopo di assicurare prestazioni tempestivamente, nell'arco delle ventiquattro ore, per un periodo non superiore alle 48 ore, a persone che, per improvvise ed imprevedibili situazioni contingenti, personali o familiari, siano sprovviste di mezzi necessari al soddisfacimento dei bisogni primari di vita ovvero che si trovino in condizioni di incapacità o non siano comunque in grado di trovare autonomamente idonea soluzione alle criticità occorse.

Il servizio fa parte della rete integrata dei servizi e degli interventi sociali del Distretto socio-sanitario LT1, si raccorda con il servizio di emergenza sanitaria, confluito nel numero unico per le emergenze (112), ed interviene, laddove necessario, con le Forze dell'Ordine, con la Protezione Civile, con i Vigili del Fuoco ed attraverso l'integrazione con il privato sociale.

Il Distretto socio-sanitario LT1 individua specifiche modalità organizzative, tenuto conto che i servizi sociali del territorio sono in grado di far fronte alle necessità di pronto intervento sociale che si manifestano negli orari di apertura degli stessi.

Il Servizio di emergenza e di pronto intervento assistenziale assicura la fase di primo intervento, prioritariamente nei giorni e negli orari di chiusura dei servizi sociali territoriali, predisponendo in seguito le azioni necessarie all'attivazione delle risorse di competenza da parte dei servizi territoriali, a qualsiasi titolo interessati.

Art. 2 - Area territoriale di intervento

Le attività proprie del servizio verranno svolte sul territorio del Distretto socio-sanitario LT1 che comprende i Comuni di Aprilia, Cisterna di Latina, Cori e Rocca Massima.

Art. 3 - Finalità ed obiettivi del Servizio

La finalità primaria del servizio è quella di assicurare, con tempestività e a soggetti in grave difficoltà, adeguati interventi socio-assistenziali per il tempo necessario al superamento del momentaneo stato di bisogno, entro le 48 ore, e, se necessario predispone l'invio per richiedere la presa in carico al Servizio Sociale Professionale del territorio.

Il Servizio è, altresì, finalizzato a svolgere una funzione di supporto:

- alle Forze dell'Ordine (Polizia, Carabinieri, Polizia Locale), per risolvere il problema dell'emergenza sociale che si verifica, per esempio, quando le stesse Forze dell'Ordine trovano minori, adulti, anziani, immigrati, ecc. in condizioni di abbandono o necessarie di tutela;
- ai servizi sociali professionali del territorio, per la presa in carico immediata delle segnalazioni di situazioni di emergenza assicurando, nel contempo, anche una prima valutazione del caso e l'attivazione delle risposte più adeguate;

- ai cittadini che potranno segnalare situazioni di abbandono e di emergenza sociale (persone senza casa o sistemate in condizioni pericolose, persone abbandonate a se stesse e bisognose di tutela ecc.).

I principali obiettivi del Servizio si possono così sintetizzare:

- fornire una risposta immediata e soddisfacente agli operatori dei servizi che lavorano sull' emergenza territoriale (Polizia, Carabinieri, Polizia Locale, Servizi sociali e Enti del Terzo Settore) attraverso la presenza stabile sul territorio distrettuale di professionisti che **assicurano una reperibilità nell'arco delle 24 ore per 365 giorni l'anno;**
- offrire una risposta immediata alle persone che si trovano in una condizione di disagio derivante dallo stato di emergenza sviluppando e coordinando la rete territoriale dei servizi sociali, sanitari e di ordine pubblico impegnati nell'emergenza;
- ottimizzare l'impegno dei servizi che lavorano sull' emergenza territoriale, riportati al punto precedente, realizzando una rete di risorse, utilizzabili in caso di emergenza, disponibili presso centri e strutture di accoglienza accreditate.

Art. 4 - Destinatari del servizio

Destinatari primari del servizio sono tutte le persone presenti sul territorio distrettuale che per improvvise ed imprevedibili situazioni contingenti, personali o familiari, siano sprovviste di mezzi necessari al soddisfacimento dei bisogni primari di vita, ovvero che si trovino in condizioni di incapacità o non siano comunque in grado di trovare autonomamente idonea soluzione alle criticità occorse.

Destinatari secondari del servizio sono le Forze dell'Ordine, i servizi sociali comunali, le altre istituzioni presenti sul territorio nonché i cittadini che segnalano situazioni di emergenza.

Per l'accesso al servizio non è previsto alcun requisito formale.

Art. 5 - Modalità di funzionamento e prestazioni

Il servizio di emergenza e pronto intervento sociale ha il compito di fornire una prima risposta ad un bisogno immediato, collegato ad una situazione di emergenza sociale, senza rappresentare un percorso sostitutivo né una via preferenziale di presa in carico.

Il servizio assicura la fase di primo intervento attraverso la reperibilità di una centrale operativa per le emergenze sociali che dispone di una unità mobile su strada, per l'intercettazione, **il monitoraggio** e la presa in carico di situazioni di disagio estremo.

Il servizio, attivo prevalentemente nella fase extra-time durante la chiusura del servizio sociale territoriale, compresi i giorni prefestivi e festivi, dispone di:

- a) un numero verde per le emergenze h24;
- b) una unità di strada.

La ditta affidataria dovrà provvedere a sua cura e spese a dotare gli operatori di adeguate attrezzature informatiche, di una linea telefonica, del collegamento ad internet e di quant'altro ritenuto necessario.

Gli interventi posti in essere dal servizio di emergenza e pronto intervento sociale, come meglio specificati all'art. 6, riguardano:

- a) accoglienza, prima valutazione e rilevazione della richiesta d'aiuto;
- b) raccordo e collaborazione con i servizi sociali territoriali, le istituzioni pubbliche e gli enti del privato sociale operativi nelle situazioni di emergenza;

- c) censimento delle fonti di intervento, delle risorse sociali del territorio e dell'utenza a rischio di emarginazione sociale, con l'obiettivo di adottare buone pratiche di coordinamento nella fase di gestione dell'emergenza e della presa in carico dei soggetti coinvolti.

Art. 6 – Organizzazione

La ditta affidataria dovrà svolgere funzioni e compiti secondo le modalità e i programmi di funzionamento previsti dal presente capitolato. Le prestazioni dovranno essere rese in stretta integrazione ed in rapporto con la più complessa organizzazione della rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari presente nel Distretto socio-sanitario LT1; in particolare, ove presenti sul territorio, con i centri di accoglienza notturna, le mense sociali, i centri di bassa soglia, i servizi per l'emergenza freddo, i centri Caritas e di Protezione Civile, sviluppando modalità organizzative complementari.

La ditta affidataria nell'espletamento del servizio dovrà garantire il raccordo con i servizi socio-sanitari della Asl e con il privato sociale impegnato nel contrasto all'emergenza, stipulando appositi accordi e dandone comunicazione al *Referente operativo del servizio individuato dall'Ufficio di Piano* per la loro approvazione al fine di realizzare modalità di complementarità operativa.

L'organizzazione di tutte le attività poste in essere dovrà garantire a tutti gli utenti:

- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, della professione religiosa e delle convinzioni politiche;
- il pari trattamento per tutti gli utenti, quanto ad accuratezza, professionalità e umanità, senza distinzione alcuna;
- il rispetto delle scelte personali;
- uno stile di accoglienza il più possibile confortevole e rispettoso.

La ditta aggiudicataria, per tutta la durata dell'appalto, dovrà organizzare il servizio adeguando il proprio funzionamento alle seguenti attività:

Attività svolta in sede

La Centrale Operativa per le emergenze sociali è attiva per 7 giorni a settimana in orario extra-time, di norma durante la chiusura del servizio sociale territoriale, compresi i giorni prefestivi e festivi, orari che verranno comunicati successivamente dal Referente operativo del servizio. La Centrale Operativa, attraverso un numero verde telefonico per l'emergenza attivo 24 ore su 24, funziona sotto il *coordinamento del Responsabile del servizio*, svolgendo attività di front-office telefonico o in loco, tramite intervento diretto degli operatori dell'unità di strada; e attività di back-office. La Centrale Operativa svolge i seguenti interventi:

- leggere e valutare le richieste di aiuto;
- orientare e informare l'utenza;
- attivare, se necessario, l'unità mobile per gli eventuali interventi *in loco*;
- reperire risorse istituzionali e informali e aggiornare la banca dati;
- raccordarsi con i servizi sociali dei Comuni e con le altre istituzioni;
- attivare accordi con il privato sociale che gestisce sul territorio servizi per l'emergenza;
- dare immediata comunicazione ai Comuni del collocamento in struttura o altro dei soggetti interessati dall'intervento;
- ogni altro intervento ritenuto utile e rispondente alle finalità del servizio.

Attività svolta sul territorio

Dovrà essere garantita una *unità mobile o unità di strada* attiva per 7 giorni la settimana per un minimo di 4 ore/die e secondo esigenze di servizio programmate periodicamente in raccordo con il Referente operativo del servizio. L'unità mobile, dotata di un automezzo adeguato e facilmente riconoscibile, opera in modo itinerante su tutto il territorio del distretto. L'équipe dell'unità mobile è composta, in base ad una presenza programmata, dall'*operatore socio-sanitario* e dall'*educatore professionale*; l'unità di strada è in continuo contatto con la Centrale Operativa e/o con il responsabile/coordinatore del servizio, è in costante mobilità sul territorio con funzione di monitoraggio e attiva interventi nei confronti di qualsiasi emergenza che potrebbe verificarsi. L'unità mobile interviene su segnalazione della Centrale Operativa e/o del responsabile/coordinatore mettendo in atto azioni d'aiuto immediato verso persone anziane, senza fissa dimora, soggette a dipendenza da droghe e alcool, donne in difficoltà, minori e qualsiasi altra categoria d'adulti in momentanea difficoltà, in attesa che i servizi territoriali preposti se ne facciano carico. Gli operatori dell'unità mobile svolgeranno orari anche diurni, a presenza programmata, per accompagnamenti dell'utenza presso strutture sanitarie, per monitoraggi diurni di zone a rischio o altre attività ritenute utili per la conoscenza del territorio e l'intercettazione e il monitoraggio delle situazioni a forte rischio di emergenza sociale.

In particolare, la ditta affidataria dovrà garantire, anche mediante l'utilizzo della unità mobile:

- azioni di aiuto immediato verso le persone in momentanea, imprevista e urgente difficoltà;
- aggancio delle persone in situazione di emergenza sociale;
- azioni di contrasto alla mendicizia minorile;
- su richiesta, azioni di intervento congiunto con le Forze dell'Ordine nei casi di sfratti, occupazioni abusive, sgomberi, calamità di vario genere, ecc.;
- collocamento delle persone in emergenza abitativa presso strutture residenziali socio-assistenziali autorizzate oppure alberghi, pensioni, agriturismi ecc.;
- ogni altro intervento ritenuto utile e rispondente alle finalità del servizio.

L'unità mobile dovrà relazionare in merito ai singoli interventi al comune committente e al comune di residenza del beneficiario su cui si interviene.

Attività di coordinamento

Il servizio di emergenza e pronto intervento sociale è coordinato da un Responsabile, avente qualifica ed esperienza idonee all'espletamento del ruolo, ai sensi della normativa vigente (dgr. n. 1304/2004 come modificata da dgr. 125/2015 e dgr 274/2015). Il Coordinatore è il responsabile della programmazione, dell'organizzazione e della gestione di tutte le attività che si svolgono mediante il servizio, nonché del loro coordinamento con i servizi territoriali ed effettua le verifiche ed i controlli sui programmi attuati, nel rispetto degli indirizzi fissati da leggi, regolamenti e delibere, regionali e comunali. Al Responsabile compete anche la gestione del personale e la conduzione economica delle attività.

Sede

La ditta appaltatrice stabilisce la sede della Centrale Operativa per le emergenze sociali in accordo con l'Ufficio di Piano, anche presso locali messi a disposizione dei Comuni, e tenuto conto delle intese concluse con le Organizzazioni del Terzo Settore operanti nel campo dell'emergenza sociale.

La ditta appaltatrice dovrà provvedere, a proprie spese, per tutta la durata dell'appalto:

- a dotare gli operatori della strumentazione informatica e di un accesso a internet;
- ad attivare un numero verde telefonico per l'emergenza;

- a dotare il servizio di un'autovettura/unità mobile, facilmente riconoscibile, per lo svolgimento dell'attività sul territorio facendosi carico delle spese del carburante, assicurazione, bolli, ecc ,
- a dotare il personale di cellulari di servizio;
- a dotare il servizio del materiale di cancelleria ecc;
- a pubblicizzare, secondo le modalità concordate con il referente operativo dell'Ufficio di Piano, il numero verde per l'emergenza.

La ditta appaltatrice assicura il rimborso spese carburante al personale che per esigenze di servizio autorizzate, fa uso del mezzo proprio.

Livelli di performance e standard qualitativi

Nella gestione del servizio l'affidataria garantisce:

- una qualità di intervento multidisciplinare determinata dalla presenza di operatori con capacità di lavoro in équipe, motivati allo scopo e altamente qualificati, in possesso dei requisiti richiesti dal presente capitolato;
- una continuità dell'intervento determinata dalla presenza degli stessi operatori per tutto l'arco di tempo stabilito per l'affidamento del servizio. A tal fine le sostituzioni del personale dovranno essere effettuate esclusivamente per l'assenza del personale titolare, con decorrenza immediata e con personale in possesso dei requisiti richiesti per il personale titolare. In ogni caso qualora la ditta a causa di eventi imprevedibili, non fosse in grado di garantire il servizio, è tenuta ad informare il Referente operativo del progetto, per iscritto via fax o e-mail, con assoluta urgenza e comunque ripristinare le attività non oltre il giorno successivo, previa detrazione dal monte ore delle prestazioni non rese;
- una flessibilità di intervento. A tal fine l'affidatario dovrà predisporre modalità organizzative flessibili che dovranno variare al mutare delle condizioni dei destinatari per adeguare conseguentemente i piani di lavoro.
Ogni intervento dovrà essere relazionato, entro il giorno successivo all'intervento, al succitato Referente operativo.

Gli standard qualitativi del servizio di emergenza e pronto intervento sociale sono definiti dalla normativa regionale in vigore attraverso i seguenti indicatori:

- accessibilità (anche telefonica);
- tempestività;
- integrazione con gli altri servizi di emergenza;
- integrazione con i servizi sociali ordinari.

Art. 7 - Personale

Il personale che compone l'équipe del servizio è costituito, ai sensi della dgr. n. 1304/2004 e ss.mm.ii, da:

- n. 1 **responsabile/coordinatore del servizio**, per n. 22 ore settimanali per n. 52 settimane, preferibilmente in possesso di laurea di secondo livello in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogico-educative, psicologiche o sanitarie e con comprovata esperienza in servizi analoghi;
- n. 2 **educatori professionali**, per n. 22 ore settimanali c.u. per 52 settimane, preferibilmente formati nell'ambito delle classi di laurea per le professionali sociali e delle classi di laurea delle professioni sanitarie della riabilitazione e titoli equipollenti e con comprovata esperienza in servizi analoghi;

- n. 2 **operatori socio-sanitari**, per n. 22 ore settimanali c.u. per 52 settimane, in possesso del titolo professionale richiesto e con almeno un anno di esperienza in servizi analoghi;

Il **responsabile/coordinatore del servizio** è responsabile del corretto svolgimento delle attività descritte all'art. 6 e garantisce, in particolare, le seguenti attività:

- costituzione ed aggiornamento di una banca dati delle risorse disponibili e fruibili con immediatezza all'interno del territorio distrettuale e/o in altri territori limitrofi: le risorse sono non solo di tipo istituzionale ma anche relative all'ambito del volontariato e del Terzo Settore;
- tenuta di un'apposita banca dati degli interventi effettuati, dei soggetti contattati e/o presi in carico, delle risorse mobilitate;
- coordinamento delle attività legate ad emergenze di carattere sociale;
- redazione ed attivazione di protocolli di intesa ed operativi con il Terzo Settore e con la ASL e altri eventuali soggetti da coinvolgere negli interventi in emergenza;
- relazioni trimestrali sull'andamento della gestione del servizio, con trasmissione dei dati raccolti ed elaborati relativi agli interventi attuati, secondo le modalità da concordare con il Referente operativo del servizio;
- promozione di reti territoriali di servizi ed attività, definendo ogni possibile sinergia con altre progettualità ed agenzie educative, presenti in ambito territoriale.

L'**educatore professionale** e l'**operatore socio-sanitario** collaborano e supportano il responsabile/coordinatore del servizio, secondo modalità di lavoro programmate, in particolare, alla realizzazione degli interventi svolti sul territorio, di cui all'art. 6.

Tutti i componenti dell'équipe debbono essere in possesso della patente di tipo B per la guida dell'autovettura e debbono essere in grado di utilizzare il computer, internet e i programmi di scrittura più comuni.

Tutti i componenti dell'équipe possono essere preposti, in caso di necessità e per esigenze organizzative, allo svolgimento delle attività di front-office e di call center della Centrale Operativa per le emergenze sociali.

La ditta appaltatrice garantisce, mediante il coinvolgimento dell'équipe di lavoro, la reperibilità telefonica del servizio di emergenza, prioritariamente nei giorni e negli orari di chiusura dei servizi sociali del territorio e nell'arco delle 24/h.

Art. 8 - Controlli e Verifiche

L'équipe redige un report giornaliero delle attività svolta e ove si verifichi una breve presa in carico di un utente redige una relazione specifica nella quale verranno riportati i dati relativi allo stesso (anagrafica, condizioni familiari, patologie rilevate, pensioni e invalidità percepite e altri dati possibili che l'équipe è riuscita a raccogliere) e le modalità ed i tempi di realizzazione degli interventi attuati.

La ditta appaltatrice si impegna ad adeguare i sistemi di raccolta, monitoraggio e valutazione a quelli previsti dalla Regione Lazio per il monitoraggio dei progetti del Piano di Zona. La ditta appaltatrice si impegna altresì ad utilizzare il sistema informativo dei servizi sociali presente a livello distrettuale, proponendo eventuali integrazioni utili per il rilevamento dei dati.

L'Ufficio di Piano è individuato come gruppo responsabile del monitoraggio e della valutazione in itinere delle iniziative/interventi previsti, che vengono svolti mediante l'individuazione di un Referente operativo del servizio.

Oggetto specifico del monitoraggio sarà:

- il processo di lavoro attraverso l'analisi dei dati prodotti nel corso dell'attuazione del servizio e riunioni di gruppo in cui saranno partecipi tutti gli attori coinvolti;

- la rispondenza delle azioni agli obiettivi previsti attraverso la valutazione e la verifica dello stato di attuazione del servizio (relazioni trimestrali prodotte dalla Ditta e riunioni con l'equipe operativa).

Gli indicatori di valutazione saranno i seguenti:

- numero di utenti che accedono al servizio;
- numero di invii effettuati;
- numero di servizi territoriali attivati e numero di persone prese in carico dai servizi stessi;
- numero di organizzazioni del Terzo Settore coinvolte;
- livello di soddisfazione degli utenti sui servizi di informazione, accoglienza, consulenza ed accompagnamento;
- livello di soddisfazione degli operatori e dei servizi coinvolti;
- analisi dei dati/risorse territoriali acquisiti ed inseriti nella banca dati distrettuale.

Art. 9 - Obblighi dell'Impresa Appaltatrice in materia di trattamento del personale

Fermo restando l'obbligo dell'osservanza da parte dell'Aggiudicatario di quanto stabilito nel presente articolo relativamente agli obblighi contrattuali, previdenziali, assistenziali e assicurativi rimane inteso che la Stazione Appaltante è del tutto estranea alle eventuali controversie che dovessero insorgere tra l'Aggiudicataria stessa e i singoli dipendenti/soci lavoratori nel corso del rapporto di lavoro.

Resta inteso che i rapporti tra l'impresa aggiudicataria e il suo personale in ordine alle eventuali richieste dello stesso per l'applicazione di istituti contrattuali migliorativi o diversi, riguardano esclusivamente i rapporti tra l'Azienda e i lavoratori. La Stazione Appaltante ne rimane pertanto totalmente estranea

L'impresa aggiudicataria è tenuta ad impiegare personale assunto con regolare rapporto di lavoro.

L'impresa aggiudicataria è tenuta ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e nei confronti dei soci lavoratori condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative. E' tenuta inoltre a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto e le eventuali modifiche contrattuali introdotte durante il periodo dell'appalto nonché all'accantonamento per T.F.R..

L'obbligo rimane anche dopo la scadenza dei suddetti contratti collettivi fino alla loro sostituzione.

L'impresa aggiudicataria è tenuta inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale e dei soci lavoratori.

L'aggiudicataria è tenuta a fornire tutta la documentazione necessaria a comprovare l'osservanza di quanto sopra prescritto, a richiesta dell'Amministrazione, con l'avvertenza che in caso di inosservanza dei suddetti obblighi, il contratto si risolverà di diritto.

Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dalla Stazione Appaltante.

L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'impresa aggiudicataria.

L'impresa aggiudicataria dovrà predisporre un apposito fascicolo nominativo, per ciascun operatore da accreditare per il Servizio Ufficio di Piano, contenente la seguente documentazione:

- 1) certificato di identità con annessa fotografia di riconoscimento;
- 2) fotocopia autentica del titolo di studio ove richiesto;
- 3) qualifica e profilo professionale;
- 4) certificato di sana costituzione, anche ai sensi delle previsioni del D. Lgs. 81/2008;
- 5) curriculum professionale comprovante il possesso dei requisiti professionali e gli eventuali corsi di aggiornamento;
- 6) documentazione relativa all'inquadramento previdenziale ed assicurativo;
- 7) copia del certificato di iscrizione all'albo, ove richiesto.

L'impresa aggiudicataria è tenuta, altresì:

- ad assumersi qualsiasi responsabilità ed onere nei confronti della Stazione Appaltante e di terzi nei casi di mancata adozione di quei provvedimenti utili alla salvaguardia delle persone e degli strumenti impiegati per la realizzazione delle attività di cui al presente appalto;
- a garantire la riservatezza delle informazioni riferite a persone che fruiscono delle prestazioni oggetto del contratto;
- a garantire per tutta la durata del contratto il rispetto di tutte le norme nazionali e regionali relative all'oggetto dell'appalto;
- ad assicurare la continuità delle attività proprie del presente appalto con proprio personale nei casi di assenza temporanea o dimissioni del personale in essere;
- a fornire ai propri operatori gli strumenti occorrenti per la realizzazione delle attività e delle prestazioni richieste nel presente capitolato.

Art. 10 - Clausola di gradimento del personale

Il processo di selezione del personale ed ogni responsabilità in merito alla corretta attivazione delle procedure relative al reperimento dello stesso resta in capo alla ditta appaltatrice. Nell'espletamento del servizio deve essere impiegato personale di fiducia che dovrà osservare diligentemente gli oneri e le norme previste nel presente capitolato, il segreto professionale, i programmi e gli indirizzi del servizio, i tempi stabiliti.

Entro 15 giorni dalla stipula del contratto, la ditta appaltatrice deve inviare all'Amministrazione Comunale l'elenco del personale operante specificando la relativa qualifica e titolo di studio.

Dato atto che sono compito e responsabilità della ditta appaltatrice la selezione e la gestione del personale impiegato nel servizio oltre che il rispetto dei requisiti soggettivi richiesti per ogni singolo servizio, l'Amministrazione Comunale si riserva di verificare i requisiti professionali del personale scelto e di esprimere in merito il proprio gradimento.

L'espressione di tale parere di gradimento in ordine alle caratteristiche professionali del personale impiegato nell'erogazione dei servizi, costituisce una garanzia preventiva di buona gestione del servizio sia per l'Amministrazione Comunale, sia per gli utenti.

Fermo restando il consenso della Amministrazione titolare del contratto all'avviamento al servizio del personale, questa si riserva, comunque, di segnalare eventuali inadeguatezze dello stesso personale in rapporto alle funzioni assegnate.

Nel caso in cui la ditta appaltatrice non riesca ad ovviare a tali inadeguatezze l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di richiedere alla controparte la sostituzione del personale entro un termine concordato; l'inosservanza del termine costituisce grave inadempimento contrattuale.

Art. 11 - Formazione del personale

In relazione alla formazione del personale la ditta appaltatrice è tenuta a:

- garantire per tutta la durata dell'appalto la formazione permanente degli operatori che dovrà essere svolta fuori dall'orario di servizio. Si richiede un piano di formazione del personale impiegato che dovrà prevedere almeno un corso di formazione ogni sei mesi della durata minima di 8 ore; tale Piano dovrà essere concordato nei tempi e nelle modalità di realizzazione con l'Ufficio di Piano.
- assicurare, con cadenza mensile, la supervisione delle figure professionali impiegate. La formazione e supervisione svolta dalla I.A. non comporterà alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

L'inosservanza del presente articolo comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dal Contratto.

Art. 12 - Utilizzo dei tirocinanti

La ditta appaltatrice potrà inserire, previa autorizzazione della Stazione Appaltante, tirocinanti nelle singole attività previste nel rispetto della normativa in materia.

Resta inteso che la Stazione Appaltante non ha alcun obbligo nei confronti dei tirocinanti e non assume responsabilità alcuna per eventuali danni che gli stessi, nello svolgimento della citata attività, dovessero subire o procurare ad altri. I tirocinanti non potranno essere considerati operatori, né potranno sostituirli anche solo temporaneamente o limitatamente in alcune attività.

Art. 13 - Tempi di attuazione

Il servizio di pronto intervento sociale ha durata di 12 mesi dalla data di avvio del servizio.

Art. 14 - Sistema informativo, di monitoraggio e valutazione

La ditta appaltatrice riconosce all'Amministrazione Comunale ampie facoltà di controllo in merito al rispetto del contratto e sull'esecuzione dei servizi.

Il Referente operativo del servizio, individuato dall'Ufficio di Piano, provvederà al monitoraggio trimestrale ed alla verifica in itinere degli interventi socio-assistenziali per l'individuazione di eventuali criticità ed il miglioramento continuo delle prestazioni. La ditta appaltatrice dovrà, pertanto, inviare trimestralmente al Referente operativo dettagliata relazione sugli interventi effettuati, da cui si evincano eventuali criticità e proposte migliorative.

La ditta appaltatrice ha l'obbligo, inoltre, di recepire il sistema informativo, di monitoraggio e valutazione adottato dalla Stazione Appaltante che verrà comunicato formalmente dalla stessa.

La ditta appaltatrice dovrà mantenere le informazioni aggiornate nel sistema e collaborare attivamente nell'inserimento dei dati nel sistema stesso.

Art. 15 - Carta dei servizi

La ditta appaltatrice è tenuta, come da normativa vigente, a presentare in sede di stipula del contratto la carta dei servizi come previsto dalla normativa vigente.

Art. 16 - Osservanza delle Leggi e dei Regolamenti

Oltre ad osservare tutte le norme contenute nel presente capitolato, la ditta appaltatrice deve rispettare e far rispettare le disposizioni di leggi e regolamenti vigenti aventi comunque attinenza con i servizi oggetto dell'appalto, compresi quelli eventualmente emessi successivamente la stipula del presente contratto.

La ditta appaltatrice resterà vincolata all'assunzione del Servizio in oggetto, alla data fissata dall'Amministrazione Comunale, anche nelle more di perfezionamento degli atti relativi all'appalto.

La ditta appaltatrice dovrà presentarsi per la stipulazione del contratto, su invito dell'Amministrazione Comunale alla data stabilita dalla Stazione Appaltante, versando la cauzione definitiva stabilita.

In caso di rifiuto alla stipulazione del contratto entro 30 giorni dall'invito alla stipulazione, la ditta appaltatrice decade dall'aggiudicazione dell'appalto, fatti salvi, comunque, ogni diritto e azione della Stazione Appaltante, ivi compreso il risarcimento dei danni causati e le ulteriori spese che la Stazione Appaltante. dovesse affrontare per la stipulazione con altro contraente. Si procederà, in tal caso, ad incamerare la cauzione provvisoria.

Tutte le spese, compresi gli oneri fiscali conseguenti alla stipulazione del contratto, sono a carico dell'impresa aggiudicataria senza diritto di rivalsa nei confronti dell'Ente.

Art. 17 - Modifiche al contratto

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di rimodulare il monte ore settimanale degli operatori in base esigenze di miglioramento delle prestazioni erogate.

La Stazione Appaltante avrà la facoltà di ridurre o aumentare il numero delle ore del servizio appaltato, fino ad un massimo del 20% rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, dandone comunicazione scritta alla ditta appaltatrice e senza che la stessa possa avanzare pretese di sorta di indennizzo o risarcimento per l'attività svolta in meno o in più per la quale il pagamento del corrispettivo rimarrà vincolato alle ore di servizio effettivamente prestate. In tali casi il corrispettivo dell'appalto subirà una proporzionale modifica a decorrere dalla data indicata nella relativa comunicazione.

Per le richieste di aumento di ore del servizio dovrà essere assunto apposito atto di impegno della spesa relativa.

Nel caso di mancata effettuazione di ore di lavoro per cause dipendenti dalla ditta appaltatrice fatta salva l'applicazione delle sanzioni di cui al presente capitolato qualora il fatto abbia prodotto l'interruzione del servizio o un danno all'utenza, verrà corrisposto un pagamento limitato alle ore di servizio effettivamente svolte.

Se le diminuzioni superano il 20% del monte ore si potranno concordare nuove condizioni economiche di gestione o la risoluzione del contratto.

La ditta appaltatrice per alcune specificità e/o interventi si riserva l'eventuale possibilità di studiare, di volta in volta, forme di affiancamento del servizio appaltato con coinvolgimento di Associazioni di Volontariato a sostegno di singole attività in aggiunta a quelle svolte dall'aggiudicataria.

La ditta appaltatrice è tenuta ad effettuare prestazioni straordinarie specifiche inerenti il servizio appaltato su semplice richiesta scritta dell'Ufficio di Piano del Comune di Aprilia, capofila di Distretto, subordinatamente a preventivo sottoscritto dalla Ditta aggiudicataria circa l'onere aggiuntivo ed assunzione di specifico impegno di spesa integrativo da parte del Distretto.

Art. 18 - Vigilanza

La stazione appaltante si riserva di procedere al controllo sulla corretta esecuzione del contratto oggetto di affidamento quando lo riterrà opportuno senza preavviso.

Art. 19 - Produzione di beni

Tutto ciò che viene prodotto e acquisito dalla ditta appaltatrice durante lo svolgimento del servizio, rimarrà proprietà del Comune di Aprilia in qualità di Ente appaltante, che agisce per nome e per conto dei Comuni aderenti al Distretto.

Art. 20 - Art. 14 - L. 190/2012 e D.P.R. n. 62/2013

Ai sensi della L. 190/2012 di "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione", la ditta appaltatrice si obbliga, nell'esecuzione dell'appalto, al rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con D.P.R. n. 62/2013.

Art. 21 - Disposizioni generali

Per ogni disposizione non indicata nel presente capitolato si rimanda alle leggi vigenti, al Disciplinare di Gara ed ai relativi allegati.