



Direzione “Servizi Sociali”

PON Città Metropolitane 2014 – 2020 – Strategia di sviluppo urbano sostenibile – Asse 3 – Servizi per l’inclusione sociale – Azione 3.3.1 – Sostegno all’attivazione di nuovi servizi in aree degradate - Progetto “SAT – Servizi socio-abitativi temporanei di seconda soglia a bassa intensità assistenziale” codice progetto: FI 3.3.1.b.

CAPITOLATO GENERALE D’APPALTO

Appalto per la realizzazione del progetto “SAT – Servizi socio-abitativi temporanei di seconda soglia a bassa intensità assistenziale” codice progetto: FI 3.3.1.b - Servizi di accoglienza temporanea, destinati a persone autosufficienti, in condizione di disagio sociale ed economico, con problematiche abitative, presso la struttura denominata Albergo Popolare “Fioretta Mazzei” e “Ostello del Carmine” finanziato a carico delle risorse a valere sui fondi dell’Unione Europea - Programma Operativo Nazionale “Città Metropolitane 2014 – 2020” sul Fondo di Sviluppo Regionale (FESR) sul Fondo Sociale Europeo (FSE), e con cofinanziamento nazionale e con risorse ordinarie del bilancio del comune di Firenze.

CIG: 7300326398

CUP H17B17000430001

CPV 85311000-2 Servizi di assistenza sociale con alloggio

TITOLO I – PRINCIPI GENERALI

Art. 1 – Oggetto dell'appalto.

Allo scopo di dare attuazione al Progetto “SAT – Servizi socio-abitativi temporanei di seconda soglia a bassa intensità assistenziale” codice progetto: FI 3.3.1.b e di realizzare i suoi obiettivi e finalità, l’amministrazione comunale di Firenze affida i servizi di accoglienza temporanea, destinati a soggetti in stato di grave disagio sociale presso il complesso residenziale dell’Albergo Popolare “Fioretta Mazzei”, di proprietà comunale situato in Firenze, via della Chiesa 66/68 e presso l’Ostello del Carmine di proprietà comunale, situato in Firenze, via Piazza del Carmine.

I servizi, si articolano nel modo seguente:

Interventi di Pronta accoglienza

Servizio	Tipologia di servizio	Destinatari
Ostello del Carmine	Pronta accoglienza notturna.	Soggetti in grave disagio sociale.
	Prima assistenza ed emergenza	Soggetti inseriti in percorsi di

	sociale.	inclusione sociale.
TOTALE POSTI PRONTA ACCOGLIENZA		60

Interventi di Prima Soglia

Servizio	Tipologia di servizio	Destinatari
Albergo Popolare	Progetti di accoglienza di prima soglia e sostegno all'inclusione attiva.	Soggetti in condizione di disagio sociale e abitativo.
	Progetti di tutela sociale	Soggetti in grave disagio sociale e/o in precaria condizione di salute di salute.
	Progetti di Pronto Intervento Sociale	
	Progetti di DEA	
TOTALE POSTI		104

Interventi di Seconda Soglia

Servizio	Tipologia di servizio	Destinatari
Albergo Popolare	Progetti di accoglienza di seconda soglia a bassa intensità assistenziale (Alloggi di Seconda Soglia e Minialloggi)	Soggetti in condizione di disagio sociale e abitativo.
TOTALE POSTI		60

Gli interventi e le attività oggetto del presente capitolato si svolgono principalmente nel territorio del Comune di Firenze, ma possono anche essere estesi in ambiti territoriali esterni al Comune stesso, quando ciò sia determinato da esigenze relative al corretto svolgimento delle prestazioni a garanzia degli utenti e/o in relazione a situazioni specifiche.

Art. 2 – Finalità

La Città di Firenze è beneficiaria dei fondi dell'Unione Europea - Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014 – 2020" adottato dalla Commissione europea con Decisione C (2015) 4998 del 14 luglio, in parte sul Fondo di Sviluppo Regionale (FESR), parte sul Fondo Sociale Europeo (FSE). In coerenza con gli ambiti tematici inclusi nel PON Metro e con gli Assi prioritari d'intervento e tenuto conto delle peculiarità del territorio comunale, il percorso progettuale riguardante la città di Firenze ha portato alla individuazione delle linee di azione nell'ambito dei 5 assi del Programma e, precisamente: *Asse 1 "Agenda Digitale Metropolitana"*; *Asse 2 "Sostenibilità dei servizi pubblici e della mobilità urbana"*; *Asse 3 "Servizi per l'inclusione sociale"*, *Asse 4 "Infrastrutture per l'inclusione sociale"* e *Asse 5 "Assistenza Tecnica"*.

Nell'ambito dell'Asse 3 "*Servizi per l'inclusione sociale*" sono stati individuati i seguenti interventi:

- il progetto "*POLIS 2.0 - percorsi multidimensionali per la coesione sociale*", codice progetto FI 3.3.1.a;
- il progetto "*agenzia sociale per la casa*", codice FI 3.1.1°;
- il progetto "*SAT – Servizi socio-abitativi temporanei di seconda soglia a bassa intensità assistenziale*" codice progetto: FI 3.3.1.b .

Il progetto "*SAT – Servizi socio-abitativi temporanei di seconda soglia a bassa intensità assistenziale*" si declina in un rafforzamento del Sistema integrato delle Accoglienze Temporanee (S.A.T.) del Comune di Firenze che è centrato su una filiera di servizi multilivello basati su un modello di intervento graduale delle azioni socio – assistenziali, integrato con azioni di housing first e di co-housing, secondo i livelli di bisogno espressi del destinatario.

In particolare, la filiera si articola tra una prima soglia ed una seconda soglia:

- a) **la prima soglia** riguarda la pronta accoglienza in risposta ai bisogni primari e progetti di accoglienza centrati su un modello SIA ovvero di sostegno all'inclusione attiva (strutture convenzionate, accoglienza di medio e lungo periodo per favorire un progetto di accompagnamento educativo diurno ai servizi di presa in carico sociale);
- b) La **seconda soglia** si declina in appartamenti volano indipendenti sul modello "housing first", condomini sociali (alloggi indipendenti con servizi in comune), e varie forme di co-housing solidale (co-abitazioni) orientati verso obiettivi di autonomia e di piena inclusione sociale per i cittadini/nuclei coinvolti. Tutti gli utenti accolti devono avere un progetto di sostegno e accompagnamento all'abitare elaborato dai Servizi Sociali.

La **finalità** che s'intende perseguire è quella di **rafforzare un modello organizzativo di accoglienza volano, temporanea**, già attivo che attualmente rende disponibili alloggi destinati ad adulti, anziani e nuclei familiari.

Consolidare una "seconda soglia" di accoglienza, a bassa intensità assistenziale e di durata definita, consente di rispondere in modo più coerente ai bisogni emergenti dei cittadini consolidando e potenziando l'attuale sistema dei progetti integrati di accoglienza con gli altri strumenti di contrasto alla povertà abitativa (servizi per l'inclusione sociale).

Tale sistema consente di lavorare sull'efficacia dei progetti personalizzati di autonomia ed emancipazione dal sistema dei servizi sociali, dall'altra intercetta i bisogni dei cittadini all'origine di gravi livelli di disagio e povertà, agendo nei termini della prevenzione sociale.

I progetti personalizzati si caratterizzano per una definizione di obiettivi di autonomia, con tempi definiti e livelli diversi di responsabilizzazione degli utenti coinvolti secondo un modello SIA di sostegno all'inclusione attiva.

I risultati che il progetto "**S.A.T.**" **accoglienza diffusa di "seconda soglia" a bassa intensità assistenziale** intende conseguire sono:

- 1) Consolidare il sistema delle accoglienze temporanee di seconda soglia del Comune di Firenze (appartamenti diffusi), attraverso il potenziamento dell'offerta di alloggi "volano", oltre nuove situazioni abitative in condomini sociali e co-abitazioni solidali.
- 2) Rafforzare il modello organizzativo di inclusione sociale attraverso la funzione di coordinamento con gli strumenti per il sostegno all'inclusione attiva, previsti nel PON INCLUSIONE;
- 3) Potenziare da un lato l'efficacia del sistema favorendo le dimissioni dalle strutture di seconda soglia e aumentando la percentuale di turn over, e dall'altro, l'efficienza della risposta al disagio abitativo attraverso la proposta di soluzioni abitative coerenti ai bisogni riscontrati.

Rientra nell'ambito del progetto "S.A.T." accoglienza diffusa di "seconda soglia" a bassa intensità assistenziale il potenziamento di alcuni dei servizi erogati nella struttura denominata "Albergo Popolare" e, precisamente, i servizi di seconda soglia. Il potenziamento dei servizi di "Seconda Soglia" presuppone una rilettura e ridefinizione anche dei servizi di "Pronta Accoglienza" e di "Prima Soglia". Tutti e tre queste tipologie del servizio sono erogate nelle strutture denominate "Albergo Popolare – Fioretta Mazzei" e "Ostello del Carmine". L'Ostello del Carmine fa parte del Complesso dell'Albergo popolare di via della Chiesa; è la parte che si affaccia su via del Leone, (vicino a Piazza Tasso), con accesso da piazza del Carmine. L'Albergo Popolare "Fioretta Mazzei" era già nell'Ottocento destinato all'accoglienza dei bisognosi. La struttura comprendeva vari ambienti dell'ex convento del Carmine, distribuiti attorno al secondo chiostro e risalenti alla seconda metà del Quattrocento.

I servizi di "Pronta Accoglienza" e di "Prima Soglia" (finanziati con risorse proprie del Comune) previsti dal presente capitolato pur non rientrando nel progetto "SAT" ne sono il presupposto necessario e indispensabile. Infatti, è sulla base della valutazione delle condizioni fisiche, psicologiche e sociali che il soggetto è inserito in una delle tre tipologie di accoglienza. E nel caso che queste condizioni non siano ottimali, è necessario un intervento ad alta intensità socio – assistenziale allo scopo di assicurargli le condizioni di benessere fisico e psicologico, di fargli

recuperare la stima di sé e di garantire attraverso un percorso formativo e professionale un reddito che sono condizioni per l'inserimento del soggetto negli alloggi di seconda soglia.

Obiettivo complessivo di questo affidamento è di realizzare, nell'ambito del progetto "SAT", un servizio di accoglienza temporanea destinata a soggetti, di genere maschile (ad eccezione dei minialloggi dove è prevista la possibilità di accogliere donne adulte), autosufficienti, in stato di bisogno sociale e abitativo al fine di garantire loro il superamento di una condizione di momentanea difficoltà, facilitando un progetto di inclusione sociale attiva e sostenendo la fuoriuscita dal sistema delle accoglienze, quando possibile, attraverso una sistemazione abitativa autonoma.

Le attività affidate rientrano nell'ambito delle azioni poste in essere dal comune di Firenze volte al rafforzamento dei servizi di contrasto al disagio sociale con particolare riferimento a quello derivante dall'assenza di un alloggio adeguato, da realizzarsi sulla base dei seguenti principi:

- a. *"la casa prima di tutto come diritto umano di base"* ed il diritto all'alloggio, come definito dalla normativa regionale (LR 41/2005 - Art. n. 58) nell'ambito delle politiche per le persone a rischio di esclusione sociale, nei termini dei servizi di pronto intervento e di prima assistenza per far fronte alle esigenze primarie di accoglienza, cura e assistenza, in coerenza con il paradigma del *"Housing First"*¹;
- b. *"case management"* cioè, la presa in carico della persona e l'accompagnamento ai servizi socio-sanitari attraverso un approccio d'inclusione attiva integrato, multi-dimensionale, multi-professionale.

Il progetto individua un modello di intervento graduale disegnato secondo i livelli di bisogno espressi del destinatario. In particolare, si articola tra interventi di pronta accoglienza, di prima soglia e di seconda soglia:

- a) **la pronta accoglienza e le emergenze:** gli interventi comportano il fronteggiamento dei bisogni primari delle persone senza dimora, all'interno di un sistema di servizi strategicamente orientati verso il perseguimento del maggior grado di inclusione sociale possibile. Gli interventi tendono ad assicurare il superamento dell'emergenza in bassa soglia e condizioni di sopravvivenza dignitosa e, ove ricorrono le condizioni di presa in carico del soggetto, di passaggio dell'utente dalla pronta accoglienza alla prima soglia e poi alla seconda;
- b) **la prima soglia** riguarda progetti di accoglienza temporanea, con un livello strutturato di presa in carico ed un livello significativo di intensità assistenziale in risposta ai bisogni primari; il progetto individuale è centrato sui modelli di sostegno all'inclusione attiva, attraverso *"un sistema di salvaguardia"* in caso di *drop-out* dell'individuo.

Gli interventi tendono ad assicurare condizioni di vita dignitosa dalle quali partire e ove ricorrano le condizioni, attuare successivi percorsi socio-assistenziali assicurando in un unico luogo una sorta di *"passaggio propedeutico"* dalla prima alla seconda soglia. Gli interventi di prima soglia, sulla base della valutazione professionale, si possono suddividere in due fasi: la prima nella quale sono prevalenti gli interventi in risposta ai bisogni primari e una seconda fase dove gli interventi saranno concentrati sull'inclusione sociale. Il servizio si caratterizza in un approccio multi sistemico e multidisciplinare che assicuri prima di tutto il benessere fisico e psicologico dell'utente, attraverso azioni di miglioramento del suo stato di salute fisica e psichica, di acquisizione di competenze e di abilità spendibili sul mercato del lavoro, anche

¹ Il paradigma si è recentemente diffuso anche in Italia ed è stato adottato come riferimento nelle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia approvate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. I principi basilari che guidano un intervento in coerenza con l'approccio *Housing first* sono: la comprensione del bisogno della persona, l'accesso ad una casa o ad un alloggio adeguato, un percorso di accompagnamento che dura il tempo necessario alla riconquista dell'autonomia, la definizione di un percorso condiviso tra servizio sociale e persona presa in carico, favorendo l'autodeterminazione del soggetto nelle scelte da fare. I risultati in questi primi anni di sperimentazione in Italia hanno dimostrato gli effetti positivi dell'approccio da differenti punti di vista. L'effetto *"inclusione sociale"* è migliorato grazie alle opportunità che la casa ed un alloggio dignitoso offrono, come luogo di cura di sé e di appartenenza ad una comunità, favorendo anche percorsi di inclusione lavorativa.

attraverso azioni di orientamento verso corsi di formazione specialistici e azioni di contrasto al disagio;

- c) **la seconda soglia** riguarda progetti di accoglienza temporanea, con un livello di intensità assistenziale inferiore rispetto alla prima soglia; la seconda soglia è orientata alla riconquista delle autonomie dei soggetti accolti, la definizione di un percorso condiviso tra servizio sociale e persona presa in carico, favorendone l'autodeterminazione nelle scelte da fare. La seconda soglia si caratterizza per l'attenzione al benessere fisico e psicologico dei soggetti accolti, al fine di promuovere la fuoriuscita dalle strutture assistenziali, anche attraverso interventi mirati di sostegno economico per l'acquisizione dell'alloggio e il monitoraggio successivo alla fuoriuscita dal sistema.

Lo scopo è rispondere in modo coerente ai bisogni emergenti dei cittadini, di consolidare e potenziare l'attuale sistema dei progetti integrati di accoglienza con gli altri strumenti di contrasto alla povertà abitativa e di costruire un sistema che consenta di lavorare da un lato sull'efficacia dei progetti personalizzati di autonomia e di emancipazione dal sistema dei servizi sociali, dall'altro intercettare tempestivamente i bisogni, agendo sulle cause, origine di gravi livelli di disagio e povertà, agendo anche nei termini della prevenzione sociale.

Sono elementi imprescindibili del progetto d'inclusione:

- a) la metodologia di valutazione multidisciplinare e di presa in carico "globale" della persona;
- b) la messa in opera di strumenti e di azioni differenziati rispetto al target di riferimento;
- c) considerare i destinatari del servizio nella loro globalità, con la conseguenza che la presa in carico riguarderà l'intera situazione e non solo l'emergenza espressa;
- d) favorire l'autonomia e la piena inclusione socio-lavorativa ed abitativa della persona.

Il gestore deve realizzare percorsi integrati, multi-dimensionali, multi-professionali di accompagnamento all'abitazione e all'autonomia. I percorsi devono mettere in campo diverse tipologie di intervento, modulabili e differenziati a seconda dei bisogni della persona presa in carico, integrati con i servizi gestiti dal Comune o con altre misure di carattere regionale o nazionale, dando priorità alla progettazione di percorsi di reinserimento e puntando sulle capacità di autonomia e autodeterminazione secondo l'approccio "Housing First".

L'obiettivo è una progressiva ri-acquisizione o assunzione di abilità sociali e di capacità da parte dei soggetti dove al crescere dell'autonomia diminuisce l'intervento sociale in una visione impostata sul presupposto che l'adulto, anche in condizione di marginalità estrema, possa – se opportunamente sostenuto – raggiungere obiettivi di autonomia e di benessere.

Il gestore deve assicurare le necessarie professionalità, come dettagliate negli articoli che seguono, formate ed abilitate che permettano un approccio multidisciplinare alle situazioni di disagio.

Il gestore, sotto il coordinamento e la direzione dei Servizi Sociali del comune di Firenze, deve porre in essere interventi differenziati che prevedano il coinvolgimento sia di soggetti pubblici, sia del privato sociale come individuato dall'art. 1 della legge 6/2016, presenti sul territorio per garantire una presa in carico globale e superando la frammentazione delle competenze specifiche.

Il gestore si impegna, sotto la direzione e il coordinamento del Comune, alla costruzione e/o al rafforzamento della rete di collaborazione con le altre amministrazioni competenti sul territorio pubblici (centri per l'impiego, centri di tutela della salute e istruzione) e del privato sociale presenti sul territorio e attivi nell'ambito degli interventi di contrasto alla povertà, favorendo, ove necessario, la costituzione di un comitato tecnico scientifico composto dai diversi soggetti a diverso titolo competenti in materia.

Art. 3 Definizioni

Comune. È l'amministrazione comunale di Firenze.

Ostello. È l'Ostello del Carmine. La struttura fa parte del Complesso dell'Albergo popolare di via della Chiesa; è la parte che si affaccia su via del Leone, (vicino a Piazza Tasso), con accesso da piazza del Carmine.

Albergo Popolare. È l'Albergo Popolare "Fioretta Mazzei" con accesso da via della Chiesa 66-68. Questi locali erano già nell'Ottocento destinati all'accoglienza dei bisognosi. La struttura comprendeva vari ambienti dell'ex convento del Carmine, distribuiti attorno al secondo chiostro e risalenti alla seconda metà del Quattrocento. Dal 2000 l'Albergo popolare è intitolato a Fioretta Mazzei che molto operò per la rinascita della struttura.

P.O. Competente. È il responsabile della P.O. che si occupa dei soggetti in condizione di grave disagio sociale nella quale è organicamente inserita l'assistente sociale che ha in carico l'utente.. Le decisioni della PO Competente previste dal presente capitolato possono essere comunicate al Coordinatore e ai responsabili del servizio anche oralmente; è facoltà di questi soggetti richiedere la ripetizione della decisione per iscritto.

P.O. Amministrativa. È la responsabile della P.O. Attività Amministrativa Minori, Inclusione Sociale e Immigrazione o altra denominazione equivalente che si occupa degli aspetti amministrativi e contabili connessi con il presente capitolato.

Responsabile Sistema Inclusione Sociale. È la figura individuata dal Dirigente responsabile del Servizio Sociale Professionale, con il compito di verificare i processi di inclusione sociale e la qualità dei servizi erogati.

Direzione. È la Direzione "Servizi Sociali", una delle direzioni che compongono l'attuale assetto della struttura organizzativa del Comune di Firenze.

Assistente sociale titolare del caso. È un dipendente del comune a cui è stato assegnato il soggetto/utente, in possesso dei necessari requisiti professionali e inserito in una delle P.O. che compongono l'articolazione della struttura della direzione "Servizi Sociali".

Interventi di I soglia. Sono gli interventi che garantiscono il soddisfacimento dei bisogni primari degli utenti. Sono progetti di accoglienza temporanea, con un livello strutturato di presa in carico ed un livello significativo di intensità assistenziale. Sono orientati a promuovere percorsi di inclusione sociale e di fuoriuscita dal sistema assistenziale.

Interventi di II soglia. Sono interventi che si rivolgono a soggetti orientati ad un progetto di reinserimento sociale; con un reddito, anche minimo e buone capacità nella gestione della propria quotidianità; gli interventi sono caratterizzati per l'attenzione al benessere fisico e psicologico dei soggetti accolti, al fine di promuovere la fuoriuscita dal sistema delle strutture di accoglienza sociale.

Soggetti fragili. Sono considerati fragili i soggetti di età superiore a 65 anni.

Interventi D.E.A. riguardano soggetti autosufficienti, provenienti dai presidi ospedalieri (dimissione triage) e inviati all'Albergo Popolare dal pronto soccorso (D.E.A. Dipartimento Emergenza Urgenza Accettazione).

Interventi Pronto Intervento Sociale (P.I.S.). Rientrano in questa categoria i soggetti autosufficienti individuati dalle Forze dell'Ordine, dalle Unità degli Operatori di Strada del Comune di Firenze, dalla Polizia Municipale del Comune di Firenze o segnalati dai servizi sociali in situazione di difficoltà.

Progetti di tutela sociale (Soggetti che versano in precarie condizioni di salute): Soggetti in precaria condizione di salute di salute psichica o fisica, non classificabili come D.E.A. o P.I.S., in parziale stato di autosufficienza, che necessitano di progetti specifici in relazione alla sovrapposizione di problematiche sociali e sanitarie.

Progetti in emergenza. Rientrano in questa categoria i soggetti autosufficienti segnalati dai servizi sociali, che devono essere inseriti nella struttura in tutti i casi in cui è necessario fornire un alloggio in attesa della valutazione professionale dei servizi sociali competenti e della definizione di un piano di intervento strutturato.

Gestore. È il soggetto affidatario dei servizi di cui al presente capitolato.

Sportello di accesso. È uno sportello per la gestione dell'informazione, delle richieste di accesso e delle liste di prenotazione per l'inserimento nei posti disponibili destinati alla pronta accoglienza.

Coordinatore. È la figura individuata dal Gestore quale responsabile dell'intero servizio affidato, si rapporta e si interfaccia con la Direzione Servizi Sociali del Comune di Firenze ed è responsabile in particolare delle comunicazioni Gestore/Comune.

Egli ha il compito di coordinare la presa in carico integrata degli utenti accolti, predisponendo il gruppo d'intervento necessario e indicando a tutto il personale addetto i compiti da eseguire e le procedure da operare. Collabora con la Direzione per individuare soluzioni di superamento della situazione di disagio socio-abitativo.

Il coordinatore ha il compito di assicurare una gestione unitaria del progetto, secondo le linee guida stabilite dal capitolato e di valutare con la PO competente periodicamente l'andamento del progetto, in particolare: la gestione degli ingressi, la permanenza all'interno delle strutture, nonché le dimissioni dell'ospite secondo gli indirizzi fissati dalla Direzione.

Responsabili del Servizio. Sono i referenti organizzativi per la Pronta Accoglienza, per la I e la II soglia di accoglienza. Sovrintendono a tutte le attività da attuarsi in favore degli utenti accolti previste nel presente capitolato e si interfacciano con il Coordinatore.

Devono provvedere ad organizzare, coordinare, monitorare e verificare l'efficace ed efficiente svolgimento dei compiti assegnati agli operatori impiegati nelle attività, provvedendo, altresì, alla gestione dei volontari e del personale, alla distribuzione dei carichi di lavoro, all'assegnazione di compiti specifici ai singoli operatori.

Verificano la corretta e completa attuazione dei progetti d'inclusione, segnalando eventuali modifiche e integrazioni.

Stabiliscono, di concerto con il Coordinatore e la PO competente, ingressi e dimissioni dalla struttura, individuando le situazioni critiche che impongono l'uscita immediata dalla struttura.

I nominativi di ciascun responsabile di ciascun servizio devono essere comunicati al Comune insieme a un recapito telefonico che ne assicuri la reperibilità 24 ore al giorno.

Equipe Multidisciplinare. È responsabile della definizione di percorso condiviso e coordinato di accoglienza, tutela ed integrazione degli utenti da parte di tutti gli operatori del progetto nonché della approvazione del progetto d'inclusione e di verifica sul suo corretto svolgimento.

Essa è composta dall'assistente sociale del comune responsabile del caso che la presiede e la coordina con funzioni di case manager e da tutti gli operatori professionali coinvolti nel processo di integrazione sociale degli ospiti.

Psicologo Attraverso colloquio/i effettua un primo esame delle motivazioni che hanno portato il soggetto all'emarginazione e al disagio sociale, con particolare attenzione alla presenza di eventi traumatici, relazionali, di dipendenza o economici; fornisce indicazioni sulla tipologia di percorso in base alle necessità ed alle potenzialità residuali tipiche del soggetto. In particolare, lo psicologo coordina l'educatore nella individuazione delle risorse del soggetto che possono essere impegnate/attivate nella realizzazione degli obiettivi del progetto d'inserimento.

Operatore Legale. Ha competenza di assistenza legale per tutte le problematiche connesse con i soggetti accolti presso la struttura.

Esperto in ricerca di soluzioni abitative. È la figura professionale messa a disposizione dal gestore che si occupa, in collaborazione con gli educatori, della predisposizione e dell'attuazione del progetto d'inclusione attiva per la parte relativa all'alloggio in autonomia. Deve avere conoscenza del mercato immobiliare e delle associazioni del terzo settore che si occupano del reperimento di alloggi a prezzi calmierati. Supporta il soggetto nei primi mesi successivi all'uscita della struttura e lo accompagna, ove necessario, nell'espletamento di tutte le pratiche conseguenti al trasferimento nel nuovo alloggio.

Educatore. È la figura individuata dal gestore che opera per il sostegno ed il recupero degli utenti accolti in condizione di disagio. È in grado di approfondire l'osservazione del caso e monitorare, di concerto con lo psicologo e con l'assistente sociale titolare, lo sviluppo del progetto individuale d'inclusione. Ha funzioni di tutor nei confronti dei soggetti inseriti nel processo di fuoriuscita dal sistema di accoglienza.

L'educatore, in accordo con quanto predisposto in sede di équipe multidisciplinare, aiuta gli utenti a sviluppare la propria autonomia e responsabilità, organizzando e promuovendo prestazioni e servizi il più possibile rispondenti alle loro esigenze.

Ha conoscenza del settore sociale con il compito di individuare soluzioni di superamento del disagio socio-abitativo e di gestire le fasi di dimissione dalla struttura. L'educatore coadiuva l'assistente sociale nella predisposizione del progetto d'inclusione attiva ne cura l'attuazione e partecipa alle riunioni dell'équipe multidisciplinare per l'attuazione del progetto.

L'educatore deve collaborare con "Polis" nell'individuazione dei corsi di formazione rivolti alla qualificazione, alla riqualificazione, alla specializzazione, all'aggiornamento e al perfezionamento degli utenti. Fornisce ove richiesto dagli utenti un quadro generale sulle tematiche in materia di lavoro relativamente ai diritti/tutele e doveri dei lavoratori, ai tirocini formativi, alle borse lavoro ecc. Il consulente assicura il rapporto fra "Polis" e l'utente.

Esperto in raccolta ed elaborazione dati. È una figura individuata dal gestore con conoscenza del settore sociale, almeno per la normativa nazionale, regionale e comunale di riferimento, esperto nell'uso degli strumenti informatici e nella gestione dei database. Ha il compito di organizzare, su indicazione del Comune, e trasmettere i flussi informativi richiesti dal presente Capitolo. Programmare e realizzare su indicazione e per conto del Comune indagini statistiche per valutare e monitorare la qualità percepita del servizio erogato dal Gestore, da parte degli utenti.

Mediatore linguistico. È la figura ponte, che grazie alla perfetta conoscenza della lingua e della cultura di provenienza dell'ospite della struttura, nonché del sistema dei servizi e degli enti istituzionali del territorio, garantisce e facilita la corretta comunicazione fra operatori del progetto o gli operatori dei vari servizi ed il beneficiario.

Operatore addetto ai servizi generali. E' la figura individuata dal gestore che provvede alla pulizia quotidiana dell'Ostello del Carmine e dell'Albergo Popolare. Verificano la pulizia delle camere e dei miniappartamenti dell'Albergo Popolare con la seguente cadenza:

- a) camera destinati agli ospiti accolti in I e II soglia: verifica quotidiana;
- b) miniappartamenti destinati agli ospiti accolti in II soglia: verifica settimanale.

Operatori addetti alla manutenzione. E' la figura individuata dal gestore che cura gli interventi di piccola manutenzione all'immobile e agli impianti elettrici (sostituzione di lampadine) e idraulici (riparazione e/o sostituzione di rubinetti, flessibili, docce, stasamento vasi).

Collabora con gli altri operatori per il buon andamento del servizio comunicando tempestivamente eventuali problemi o difformità.

Operatori addetti alla portineria. E' la figura individuata dal gestore che provvede alla custodia e sorveglianza della portineria dell'Albergo Popolare 24 ore al giorno.

Comitato di Coordinamento Tecnico – Scientifico. Esso è composto da due rappresentanti del Comune di cui uno con funzioni di Presidente, dal coordinatore e dai rappresentanti delle altre amministrazioni pubbliche competenti sul territorio (centri per l'impiego, centri di tutela della salute e istruzione) e del privato sociale presenti sul territorio e attivi nell'ambito degli interventi di contrasto alla povertà. Il comitato sarà integrato, ove necessario, da ulteriori figure specialistiche. Il comitato ha il compito di coordinare gli interventi, di individuare le soluzioni migliori per garantire il miglior funzionamento delle strutture e dei servizi resi da tutte le strutture del sistema delle accoglienze temporanee. A tal fine, un rappresentante di ciascuna struttura d'accoglienza è membro del comitato. Il comitato si riunisce presso la sede della Direzione dei servizi sociali.

Indice di Saturazione. Indica il rapporto fra i posti complessivi della struttura e i posti occupati.

ART. 4 - Destinatari dell'intervento

Sono destinatari diretti del servizio di pronta accoglienza e di prima soglia le persone di genere maschile autosufficienti, residenti nel Comune di Firenze o comunque presenti sul territorio comunale, senza fissa dimora, in condizione di svantaggio ed a rischio di emarginazione sociale, con particolare riferimento ai soggetti incapaci di integrarsi ed accedere ad una casa "adatta", al di fuori

di una rete di protezione, che necessitano di interventi socio assistenziali, educativi, formativi, di accompagnamento all'autonomia.

Sono **destinatari diretti del servizio di seconda soglia** le persone soggetti compresi coppie e piccoli nuclei familiari e/o monogenitoriali residenti nel Comune di Firenze o comunque presenti sul territorio comunale, in condizione di svantaggio ed a rischio di emarginazione sociale, provenienti dai servizi di prima soglia, in stato di "povertà relativa" e di vulnerabilità abitativa che presentano ridotte capacità economiche e/o con reddito insufficiente per accedere al mercato privato della casa e garantire, di conseguenza, la totale emancipazione dal sistema di sostegno socio assistenziale.

Sono **destinatari indiretti** del servizio le comunità locali con particolare riferimento alle zone con maggiori problemi sociali (quartieri 1, 4 e 5); gli operatori dei servizi sociali territoriali dei Centri sociali presso ciascun Quartiere, dei servizi sanitari e sociosanitari, le organizzazioni di volontariato, i gruppi informali, gli enti e le organizzazioni sportive e culturali.

Gli ospiti per ciascun giorno di permanenza versano una quota economica pro capite pro die secondo quanto previsto dall'Amministrazione pubblica.

Il gestore non può rifiutare l'ingresso nella struttura a nessuno dei soggetti che sono inseriti dal comune, salvo motivato diniego. La decisione ultima sull'ingresso dell'ospite è del Comune.

La tipologia dell'utenza, la struttura in cui sono collocati e la loro permanenza nella struttura è la seguente:

Ostello Del Carmine - Servizio Di Pronta Accoglienza

Tipologia	N. posti	Periodo di permanenza
I soggetti inseriti nei servizi di pronta accoglienza	51	Possono permanere nell'Ostello per un periodo massimo di 15 giorni eventualmente prorogabili di altri quindici. La permanenza massima annuale di pronta accoglienza non può superare sei periodi di quindici giorni. Ciascun periodo, di norma, è intervallato da un periodo di dieci giorni. Si può derogare dall'intervallo in caso di avverse condizioni atmosferiche o di precarie condizioni di salute.
I soggetti inseriti nei posti di prima assistenza e emergenza	9	Possono permanere nella struttura per tutto il tempo individuato dalla PO competente e di riferimento e comunque non oltre i 30 giorni prorogabili di quindici giorni alla volta fino a un massimo di 90 o comunque fino alla conclusione del procedimento di presa in carico. Nel caso in cui il procedimento si interrompa per qualsiasi motivo, i soggetti decadono dal diritto di permanere nella struttura.
Totale posti letto Ostello del Carmine: 60		

Albergo Popolare - Accoglienza di Prima Soglia

Tipologia	N. posti	Periodo di permanenza
I soggetti provenienti dal DEA	3	Possono essere inseriti negli orari in cui non è attivo il servizio sociale ospedaliero e possono permanere nella struttura fino ad un massimo di 24 ore (Il sabato fino al lunedì successivo). Decorso tale periodo può essere attivata la procedura di pronta accoglienza o di presa in carico.
I soggetti inseriti nei posti di Pronto Intervento sociale	3	Possono permanere nella struttura fino ad un massimo di tre giorni prorogabili fino a un massimo di quindici, decorsi i quali può essere attivata la procedura di pronta accoglienza o di presa in carico.
Soggetti che	6	Possono permanere fino al superamento della condizione precaria

versano in precarie condizioni di salute.		di salute. Decorso tale periodo può essere attivata la procedura di pronta accoglienza o di presa in carico.
I soggetti inseriti in accoglienza di I soglia (edificio storico).	92	Possono permanere per un periodo massimo di 12 (dodici mesi) eventualmente prorogabili di sei mesi, in sei mesi fino ad un periodo massimo di trentasei mesi, su richiesta del gestore o dell'assistente sociale di riferimento. La proroga è autorizzata dalla P.O. competente. Su proposta motivata dell'assistente sociale di riferimento ovvero del gestore il limite dei 36 mesi può essere derogato per i soggetti ultra sessantacinquenni. La proroga è autorizzata dalla P.O. competente.
Totale posti letto Albergo Popolare – Prima Soglia di Accoglienza: 104		

Albergo Popolare - Accoglienza di Seconda Soglia

Tipologia	N. posti	Periodo di permanenza
I soggetti inseriti in accoglienza II soglia (camere ala nuova)	37	Possono permanere per un periodo massimo di 12 (dodici mesi) eventualmente prorogabili di sei mesi, in sei mesi fino ad un periodo massimo di trentasei mesi, su richiesta del gestore o dell'assistente sociale di riferimento. La proroga è autorizzata dalla P.O. competente.
I soggetti in accoglienza II soglia (minialloggi)	23	Su proposta motivata dell'assistente sociale di riferimento ovvero del gestore il limite dei 36 mesi può essere derogato per i soggetti ultra sessantacinquenni. La proroga è autorizzata dalla P.O. competente
Totale posti letto Albergo Popolare: Seconda Soglia di Accoglienza: 60		

I predetti numeri potranno essere incrementati in caso di ristrutturazione di locali attualmente non utilizzati. Nel caso in cui l'incremento sia inferiore al 5% dei predetti posti e, quindi, fino a 11 (undici) utenti in più nulla è dovuto al gestore per l'incremento. Per ogni ospite in più sarà corrisposto al gestore un compenso aggiuntivo di 5.000 euro l'anno. A questo importo sarà applicato l'eventuale ribasso d'asta.

TITOLO II – LA GESTIONE DELLA STRUTTURA

ART. 5 - Struttura ove si svolgono i servizi.

Le strutture nelle quali si svolgeranno i servizi previsti dal presente capitolato sono:

- la struttura denominata Albergo Popolare “Fioretta Mazzei”, di proprietà comunale, localizzato in Firenze, via della Chiesa 66/68 suddiviso in “Edificio Storico”, in “Ala Nuova” e in “Minialloggi”;
- la struttura denominata “Ostello del Carmine”, di proprietà comunale, localizzato in Firenze, Piazza del Carmine.

L'utilizzo dei locali denominati Albergo Popolare “Fioretta Mazzei” e “Ostello del Carmine” e dei beni mobili in esso collocati di proprietà comunale, ai fini e per gli scopi della presente capitolato, avviene nel rispetto dei seguenti vincoli generali:

- a) sono vietate al gestore utilizzazioni dei locali per usi diversi da quelli indicati dal presente capitolato;
- b) i locali in oggetto vengono consegnati in buono stato e idonei agli scopi di cui al presente capitolato;

- c) per tutta la durata del periodo d'uso il gestore sarà considerato, a termini di legge, consegnatario responsabile e custode dei locali e beni ad essa affidati;
- d) i locali e i beni di proprietà comunale dovranno essere riconsegnati nelle stesse condizioni, salvo il normale deperimento d'uso.

Il gestore deve provvedere entro 90 giorni dall'avvio dell'attività ad integrare la dotazione esistente e sostituire tutti gli arredi deteriorati o non più utilizzabili provvedendo allo smaltimento di tutti i materiali presenti nella struttura non utilizzabili o inutilizzati.

Per l'accoglienza degli ospiti la struttura, oltre alla rimanente dotazione, deve essere dotata dei seguenti arredi:

- a) **Locali destinati alla pronta accoglienza presso l'Ostello:** un letto completo di materasso, biancheria piana e coperte, una sedia e un armadietto a un'anta (e/o due o più ante se separate) dotato ciascuno di una chiave per ogni ospite.
- b) **Locali destinati all'accoglienza di I soglia presso l'Albergo Popolare:** un letto completo di materasso, biancheria piana e coperte, una sedia, un tavolo e un armadietto a un'anta (e/o due o più ante se separate), ciascuno dotato di una chiave per ogni ospite.
- c) **Locali destinati all'accoglienza PIS, DEA e precarie condizioni di salute presso l'Albergo Popolare:** un letto completo di materasso, biancheria piana e coperte, una sedia e un armadietto a un'anta (e/o due o più ante se separate), ciascuno dotato di una chiave per ogni ospite.
- d) **Locali destinati all'accoglienza di II soglia presso ala lunga dell'Albergo Popolare:** un letto completo di materasso, biancheria piana e coperte, una sedia, un tavolo, un frigorifero e un armadietto a due ante dotato di una chiave per ogni ospite.
- e) **Locali destinati all'accoglienza di II soglia minialloggi dell'Albergo Popolare:** un letto completo di materasso, biancheria piana e coperte, una sedia, un tavolo, un frigorifero e un armadietto a due ante dotato di una chiave per ogni ospite.
- f) **Spazio destinato alla socializzazione.** Il gestore deve assicurare almeno due spazi per la socializzazione con ciascuno una dotazione minima di: un televisore di nuova generazione (minimo 48 pollici) almeno cinquanta sedie richiudibili, tre tavoli attrezzati e ogni ulteriore bene necessario a favorire la socializzazione (scacchi, dama ecc.).
- g) **Spazio destinato alla sporzionatura e consumo della colazione.** La dotazione minima consistente in un banco attrezzato e un numero di tavoli e sedie che consenta la somministrazione fino ad un massimo di n. 171 colazioni in due o tre turni di mezz'ora ciascuna.
- h) **Nr. 2 Cucine destinate agli ospiti per la cottura dei cibi in autonomia.** Il gestore deve dotare le due cucine della seguente dotazione complessiva minima: un numero di tavoli e sedie che consenta la consumazione di nr. 30 pasti e colazioni due tavoli piani per la preparazione dei pasti. Un numero complessivo per entrambe le cucine di almeno 20 fuochi, ogni cucina dotata di forno. **Nel periodo di vigenza del contratto, previa approvazione dell'ufficio tecnico del comune, il gestore deve individuare ed attrezzare una terza cucina destinata agli ospiti per la cottura dei cibi in autonomia.**
- i) **Una lavanderia a gettone da mettere a disposizione degli ospiti.**

Il Comune mette a disposizione del gestore l'immobile nello stato di fatto e di diritto in cui esso si trova. Restano a carico dell'amministrazione comunale le spese per le utenze.

Il personale del Comune, può accedere, in qualsiasi momento, ai locali per accertare lo stato degli stessi, effettuare tutte le indagini e i controlli che riterrà necessari. Qualora siano riscontrate anomalie, lo stesso è obbligato a riferire immediatamente l'esito degli accertamenti alla direzione "Servizi Sociali" (di seguito "Direzione").

Sono a carico del gestore tutte le spese di gestione ordinaria relative alla tenuta dell'immobile in perfetto stato d'efficienza ivi compresi la manutenzione ordinaria di tutti gli impianti nell'immobile esistenti (impianto idrotermosanitario compresa la caldaia, impianto elettrico compreso la relativa centralina/e ed ascensore).

Rientrano negli interventi di manutenzione ordinaria dell'immobile, con riferimento a:

- impianti idraulici: riparazione e/o sostituzione di rubinetti, flessibili, docce, stasamento vasi e tubi in caso di rischio o provocato allagamento;
- impianti elettrici: interventi di natura ordinaria per guasti che comportino il malfunzionamento dell'impianto elettrico, sostituzione di lampadine;
- attrezzature: riparazione, quando possibile, di strumenti e attrezzature in dotazione (lavastoviglie, frigorifero, forno, piano cottura, televisori, radio, antenna, ecc.);
- interventi di vetreria, falegnameria e fabbro in presenza di rotture di vetri, serrature, porte e altro assimilabile;
- interventi ordinari di muratura e imbiancatura;
- manutenzione del verde;
- interventi necessari ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti (idraulici, elettrici, ed ascensore, con la sola esclusione dell'impianto termico e dell'impianto idraulico ad esso collegato);
- riparazione e manutenzione ordinaria delle attrezzature e beni mobili;
- cura e manutenzione del sistema di rilevazione antincendio.

Il gestore deve effettuare gli interventi di verifica e di eventuale manutenzione volta a garantire la piena fruibilità della struttura secondo le modalità e la periodicità previsti nel Piano dettagliato degli interventi di manutenzione (P.D.I.) allegato al presente capitolato di cui costituisce parte integrante sostanziale.

Il gestore si impegna a garantire anche l'esecuzione **degli interventi di disinfestazione con cadenza almeno annuale** e derattizzazione, nonché di smaltimento di rifiuti ingombranti che si dovessero rendere necessari .

Il gestore deve predisporre entro trenta giorni dall'inizio dell'attività un piano annuale degli interventi di manutenzione ordinaria redatto secondo le modalità e la periodicità d'intervento previste dal piano dettagliato degli interventi.

Il gestore s'impegna a trasmettere con cadenza trimestrale un report contenente l'elenco dettagliato degli interventi di manutenzione effettuate.

Il comune effettuerà verifiche periodiche volte ad accertare l'esatto adempimento di quanto previsto nel piano annuale di manutenzione.

Il comune effettuerà verifiche periodiche volte ad accertare l'esatto adempimento di quanto previsto nel piano annuale di manutenzione. La mancata presentazione del piano, dei report trimestrale degli interventi effettuati comporta una penale pari a euro 500,00 per ciascun anno. La mancata effettuazione degli interventi previsti nel piano o mancata effettuazione della manutenzione comporta una penale pari a euro 5.000,00 per ciascun anno.

Il gestore garantisce, nello svolgimento dei propri interventi di manutenzione, il rispetto della normativa vigente in materia, anche in riferimento alla conformità degli impianti. A tal fine, copia della relativa certificazione deve essere consegnata al comune.

Gli interventi di manutenzione (a eccezione della piccola manutenzione di importo inferiore a 700,00 euro) devono essere sempre previamente richiesti e autorizzati dal Comune, fatte salve le situazioni di effettiva emergenza, relativamente alle quali il gestore può procedere direttamente all'intervento informandone il comune nel più breve tempo possibile.

Gli interventi di cui al presente articolo devono essere svolti tramite personale proprio o soggetti terzi (in subappalto o cottimo) in possesso delle necessarie abilitazioni. Il costo degli interventi rientra nel corrispettivo stabilito.

Sono a carico del gestore le spese telefoniche e condominiali ove dovute, il rimborso della tariffa del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani (TARI), o di altro tributo a tale scopo istituito, qualora i locali in oggetto fossero considerati assoggettati, con le modalità ed i parametri di calcolo stabiliti nell'apposito Regolamento adottato dal Comune di Firenze.

Sono a carico del gestore gli oneri per la sicurezza nella sua qualità di "datore di lavoro". È a carico del gestore la sostituzione delle parti di arredo, beni mobili e della dotazione tecnica, informatica e altri beni in uso non più utilizzabili, fatto salvo i beni facenti parte dell'arredo delle camere Ala

Nuova e Minialloggi, la cui sostituzione è a carico dell'ospite. Sono, sempre, a carico del gestore le forniture di tutto quanto necessario alla cottura, conservazione degli alimenti e somministrazione dei pasti. La dotazione deve essere standard per questa tipologia di accoglienza.

I servizi erogati sono organizzati nel rispetto della normativa igienico sanitaria, della sicurezza sui luoghi di lavoro e finalizzati a garantire un luogo confortevole e familiare per gli ospiti. Inoltre, sono organizzati prevedendo una partecipazione attiva delle persone accolte.

Tutte le attività connesse alla somministrazione dei pasti devono essere effettuate dal gestore, nel rispetto delle normative vigenti inerenti la gestione e la conduzione dell'impianto di somministrazione di alimenti. Il gestore deve garantire il rispetto della normativa dell'Unione Europea, nazionale e regionale in materia d'igiene dei locali e degli alimenti;

Il gestore assicura la cura dei beni mobili presenti nella struttura, ivi compresa l'attuale dotazione informatica, e presi in consegna, nello stato attuale di conservazione, con relativo verbale, nonché dei relativi movimenti. I movimenti in uscita devono essere previamente autorizzati dal Comune, quando non curati direttamente dallo stesso Comune. Il gestore provvede, altresì, a propria cura e spese, all'acquisto di beni mobili aggiuntivi o in sostituzione degli esistenti deteriorati, qualora necessari al buon andamento del servizio nel periodo di riferimento del presente capitolato.

Il gestore deve mantenere la struttura secondo quanto disposto dalla normativa in materia per le strutture adibite all'accoglienza, ed in particolare per le strutture di accoglienza di cui all'art.22, comma 1, lett. c della Legge Regionale 24/2/2005 n. 41 e articoli 8, 9, 10 (comma 1, lett. a e b) e 13 del Regolamento di attuazione dell'art. 62 della L. R. 24/2/2005 n. 41 approvato con Decreto del Presidente Giunta Regionale 26/3/2008, n. 15/R.).

In tutta la cartellonistica e materiale che pubblicizza l'attività ivi compresi eventuali siti web, il gestore deve riportare il logo del comune di Firenze e la seguente dicitura “ **Struttura per l'accoglienza del Comune di Firenze**”.

All'ingresso delle due strutture il gestore deve collocare una targa con la scritta rispettivamente: “Albergo Popolare “Fioretta Mazzei” struttura per l'accoglienza del Comune di Firenze gestito con fondi FSE”, la targa deve contenere i loghi del Comune e del FSE e “Ostello del Carmine struttura per l'accoglienza del Comune di Firenze”, la targa deve contenere il logo del Comune.

Art. 6 – Sportello di accesso

Sportello di accesso. Il gestore s'impegna a garantire l'apertura di uno sportello informativo al pubblico per almeno 3 ore giornaliere dalle ore 9,00 alle ore 12.00, con le seguenti funzioni:

- ricezione delle richieste di accesso diretto alla pronta accoglienza dei soggetti di cui al precedente art.4, presenti sul territorio;
- orientamento delle persone che presentano domanda di accesso all'accoglienza ai servizi presenti sul territorio (mense, servizi sanitari, altre strutture di accoglienza alle quali accedere in attesa dell'accoglienza nella struttura);
- informazione sulle caratteristiche, modalità, tipologie e durata dell'accoglienza offerta nonché sui diritti e doveri degli utenti accolti;
- verifica dell'ammissibilità all'accoglienza nella struttura;
- redazione di una lista delle richieste presentate (prenotazioni in base al piano stanze della pronta accoglienza, in formato elettronico) secondo la data di presentazione della richiesta d'accesso.

Art. 7 – Funzioni di Coordinamento dei servizi

Il gestore deve garantire lo svolgimento della funzione di coordinamento dei servizi oggetto del presente Capitolato nel periodo di durata dello stesso, attraverso la figura del coordinatore che è individuato in.....

Il coordinatore costituisce il referente organizzativo e deve coordinare, monitorare e verificare l'efficace ed efficiente svolgimento dei compiti assegnati agli operatori impiegati nelle attività, provvedendo altresì alla gestione del personale, alla distribuzione dei carichi di lavoro, all'assegnazione di compiti specifici ai singoli operatori, alla definizione dei programmi, d'intesa

con il Comune e sulla base delle indicazioni operative da esso ricevute. In caso di assenza del Coordinatore, anche temporanea o di breve durata, il gestore deve sempre assicurare la sua sostituzione immediata con persone idonee e con pari requisiti.

Il gestore non può sostituire il coordinatore se non con l'assenso scritto da parte del comune. Nel caso in cui l'amministrazione comunale esprima parere negativo, il gestore s'impegna a indicare un nuovo nominativo. In ogni caso il sostituto deve essere in possesso di analoga professionalità del soggetto sostituito.

Il gestore deve garantire lo svolgimento della funzione di coordinamento dei servizi, per tutto il periodo dell'eventuale affidamento, per almeno n. 38 ore settimanali da distribuirsi in 6 giorni alla settimana per 52 settimane.

Il Coordinatore può svolgere anche i compiti di responsabile di uno dei due servizi.

Il coordinatore deve garantire altresì:

- la cura dei collegamenti con le PO Competente e Amministrativa, con gli operatori del territorio, con le Forze dell'Ordine, con le Autorità competenti;
- la partecipazione alle riunioni programmate dai referenti del Comune per approfondimenti e alle iniziative connesse allo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto, ogniqualvolta la sua presenza sarà richiesta;
- l'effettuazione delle comunicazioni obbligatorie in materia di segnalazione delle presenze e domicilio alla Questura;
- la predisposizione ed invio entro il 31 Marzo di ogni anno di un report sui dati quantitativi e qualitativi sulle presenze dei soggetti accolti nell'anno immediatamente precedente e sui servizi ad essi erogati.

Art. 8 – Organizzazione del servizio ed equipe multidisciplinare per l'attuazione del progetto

8.1 Composizione dell'equipe multidisciplinare. Per la redazione e l'attuazione del progetto d'inclusione attiva è costituita una equipe multidisciplinare. Essa è composta da:

- Assistente Sociale del Comune responsabile del caso, che coordina l'equipe;
- il coordinatore, o in alternativa il responsabile del servizio o altra figura professionale di riferimento delegata dal coordinatore;
- un educatore individuato dal gestore;

L'equipe per l'attuazione del progetto può essere integrata da operatori delle amministrazioni competenti sul territorio in materia di tutela della salute e dei servizi socio sanitari specialistici ed esperti di politiche d'inclusione.

L'equipe multidisciplinare si riunisce su convocazione dell'assistente sociale di riferimento che può delegare questo compito al coordinatore. Alla riunione possono partecipare anche gli altri attori coinvolti nelle varie azioni del progetto per favorire lo scambio di informazioni e l'integrazione tra le varie figure coinvolte nel processo di accoglienza.

L'equipe multidisciplinare è convocata e presieduta dalla PO competente o dal **Responsabile Sistema Inclusione Sociale**:

- ogniqualvolta sia ritenuto necessario per verificare l'andamento delle attività previste dal presente capitolato o per l'esame di casi particolarmente complessi;
- per valutare i soggetti inseriti nell'accoglienza di I soglia che possono essere inseriti nelle liste dei soggetti da inserire negli alloggi di II soglia ovvero il passaggio dei soggetti dalla seconda soglia alla prima.

8.2 Compiti dell'assistente sociale responsabile del caso. L'assistente sociale responsabile del caso, *con funzione di "Case manager"* coordina l'attuazione degli interventi, è il referente dell'equipe nei confronti degli interlocutori esterni e cura la continuità degli interventi programmati, la rilevazione e la verifica dei risultati ottenuti nonché, ove necessario, propone all'equipe multiprofessionale e all'utente la ridefinizione del programma personalizzato.

Ove ritenuto necessario, l'assistente sociale può delegare i suoi compiti a un altro dei componenti dell'equipe.

8.3 Compiti dell'Equipe Multidisciplinare. L'equipe multidisciplinare coordina l'attuazione degli interventi compresi quelli degli interlocutori esterni e cura la continuità degli interventi programmati, la rilevazione e la verifica dei risultati ottenuti.

L'equipe multidisciplinare, sulla base delle proposte dell'educatore e dell'ospite stesso, concorda gli obiettivi da raggiungere nel progetto personale di inclusione sociale.

L'equipe multidisciplinare, grazie all'interdisciplinarietà e all'integrazione fra le diverse figure professionali, garantisce l'efficacia del processo e, in particolare, la coerenza, l'interazione e la sistematicità delle diverse azioni previste in ciascun progetto d'inclusione. Il lavoro di rete è una delle caratteristiche costanti dell'equipe multidisciplinare e del progetto di inclusione sociale.

L'equipe multidisciplinare ha il compito di verificare che le prestazioni rese e gli obiettivi stabiliti anche nel presente capitolato siano eseguite al miglior livello qualitativo nonché l'adeguatezza delle prestazioni e delle attività svolte, di verificare anche attraverso appositi report la soddisfazione degli utenti.

L'equipe, anche su proposta dell'assistente sociale che ha in carico il soggetto, decide sul passaggio dell'ospite dalla prima alla seconda soglia.

8.4 Compiti dell'Equipe Multiprofessionale – Le linee Guida. L'equipe di coordinamento multi professionale, presieduta dalla PO competente, avrà cura di predisporre apposito documento denominato "linee guida" per meglio dettagliare le procedure operative da mettere in campo al fine di dare esecuzione al servizio oggetto del presente capitolato, predisponendo un'idonea modulistica.

A tal fine, entro trenta giorni dall'inizio del servizio, i dirigenti della direzione, dispongono in apposita riunione allo scopo convocata:

- a) I componenti del gruppo di lavoro che deve predisporre le linee guida;
- b) Il coordinatore del gruppo di lavoro;
- c) Il contenuto delle linee guida;
- d) La modulistica da predisporre e il relativo contenuto.

Art. 9 – Regolamento di Convivenza, Patto di Inclusione e Cartella Personale

9.1 Regolamento di Convivenza. Il gestore deve predisporre, di concerto con il Comune, il Regolamento di convivenza nella struttura nel quale devono essere individuati, in maniera sintetica, la tipologia dei servizi che saranno erogati dalla struttura, i diritti ed i doveri degli ospiti con particolare riferimento al rispetto delle regole di convivenza, ai compiti obbligatori e facoltativi che ogni ospite deve svolgere per il mantenimento della struttura al miglior livello qualitativo.

Il Regolamento deve essere tradotto nelle lingue di provenienza degli utenti o in caso di lingue per le quali non sono reperibili nel territorio interpreti o mediatori, in una delle lingue veicolari.

9.2 Patto di Inclusione. Per l'accesso alle strutture e ai servizi, l'utente deve sottoscrivere un patto per l'inclusione contenente:

- a) L'adesione al progetto d'inclusione presentato e illustrato dall'educatore;
- b) L'impegno a mettere in atto tutte le azioni previste dal progetto di inclusione;
- c) L'impegno ad assicurare la massima collaborazione per la buona riuscita del progetto.
- d) L'insieme delle regole da rispettare all'interno del Centro;
- e) Il periodo di accoglienza;
- f) In maniera sintetica, la tipologia dei servizi che saranno erogati all'utente.

Per gli utenti inseriti nel servizio d'accoglienza, il patto d'inclusione deve contenere gli impegni previsti dal successivo art. 37.

Il patto d'inclusione deve essere tradotto nelle lingue di provenienza degli utenti o in caso di lingue per le quali non sono reperibili nel territorio interpreti o mediatori, in una lingua veicolare.

Il testo standard del patto d'inclusione è proposto dal gestore, esso è integrato, modificato dal Comune ed approvato con apposita determinazione dirigenziale.

Il regolamento e il patto d'inclusione sono definiti dal gruppo di lavoro di cui al precedente articolo 8.4.

9.3 La violazione del patto d'inclusione. La violazione di una delle norme previste nel patto d'inclusione o del regolamento comporta la sanzione comminata dal responsabile di struttura. Le sanzioni sono stabilite nel regolamento di convivenza. In caso di reiterazione della violazione la sanzione è raddoppiata.

Il coordinatore della struttura, a seguito della reiterazione delle violazioni delle norme del patto o del regolamento o di gravi condotte aggressive o moleste o minacciose o ingiuriose o comunque lesive dell'onore e della dignità personale altrui, può proporre al responsabile della PO competente l'allontanamento perpetuo dalla struttura. Il responsabile della PO competente, eventualmente sentito il coordinatore della struttura e l'interessato decide se applicare o meno la sanzione o disporre in subordine l'allontanamento del soggetto dalla struttura fino a un massimo di 365 giorni.

9.4 Cartella Personale

Per ciascun ospite deve essere predisposta e costantemente aggiornata una cartella personale, ove dovrà essere raccolta tutta la documentazione che lo concerne inclusa la documentazione relativa al progetto personalizzato ed i servizi e le attività erogate in suo favore.

Per ciascun ospite deve, inoltre, essere predisposta e costantemente aggiornata una cartella contenente la documentazione sanitaria prodotta dall'utente o dal servizio di riferimento in sede di verifica. Tale documentazione dovrà essere inclusa nella cartella personale.

Nel periodo di vigenza del contratto, il gestore s'impegna a predisporre, nel rispetto delle norme della privacy, tale cartella personale in formato elettronico.

Art. 10 Servizi Aggiuntivi: Il presente articolo sarà redatto sulla base di quanto indicato dal concorrente che risulterà aggiudicatario. I Servizi aggiuntivi indicati dal concorrente che risulterà aggiudicatario non dovranno avere alcun onere finanziario e non finanziario diretto o indiretto a carico dell'amministrazione comunale.

Art. 11 – Orario di apertura

11.1 L'orario di Apertura delle strutture. Le strutture sono aperte con il seguente orario:

Ostello del Carmine: Tutti i giorni dalle ore 19 alle ore 13.00.

Albergo Popolare: Tutti i giorni per 24 ore al giorno.

Sportello d'accesso: Tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

11.2. Permanenza degli ospiti nelle strutture. Gli ospiti inseriti possono accedere nelle strutture con il seguente orario:

Struttura	<u>Orario</u>
Ostello Del Carmine	dalle ore 19.30 alle ore 9.00
Albergo Popolare	dalle ore 19.30 alle ore 9.00

11.3 Permanenza degli ospiti nelle strutture Gli ospiti inseriti nei minialloggi, nelle stanze dell'area nuova, i soggetti ultra sessantacinquenni e/o in precarie condizioni di salute) possono permanere nella struttura durante tutto il giorno.

Nel caso non ci sia disponibilità in altre strutture diurne, gli ospiti possono permanere all'interno del Complesso dell'Albergo Popolare e dell'Ostello del Carmine durante le ore diurne dietro autorizzazione del responsabile della PO competente, anche su proposta del gestore, in caso di condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

11.4 Orario pasti

Struttura	<u>Colazione</u>
Ostello Del Carmine	dalle ore 7.00 alle ore 08.00
Albergo Popolare	dalle ore 8.00 alle ore 09.00

11.5 Orario d'ingresso e di uscita dalla struttura. Gli ospiti possono entrare e devono uscire dalla struttura nei seguenti orari:

<i>Periodo Invernale</i> (dal 1 Ottobre al 31 Marzo)		<i>Periodo Estivo</i> (dal 1 Aprile al 30 Settembre)	
Ostello del Carmine			
Entrata	Uscita	Entrata	Uscita
dalle ore 19.30 alle ore 23.00	dalle ore 7.00 alle ore 09.00	dalle ore 19.30 alle ore 24.00	dalle ore 7.00 alle ore 09.00
Albergo Popolare			
Entrata	Uscita	Entrata	Uscita
dalle ore 19.30 alle ore 23.00	dalle ore 7.00 alle ore 9.00	dalle ore 19.30 alle ore 24,00	dalle ore 7.00 alle ore 9.00

Il responsabile del servizio può autorizzare l'entrata posticipata o l'ingresso anticipato per motivi di lavoro o personali, se debitamente documentati.

Art. 12 – Risorse Professionali

Il gestore deve assicurare che tutte le attività siano svolte mediante idonea organizzazione aziendale, con personale in possesso dei necessari requisiti.

Il numero e la presenza degli operatori adibiti a tutti i servizi devono essere adeguati in rapporto alle caratteristiche delle strutture di accoglienza, alle caratteristiche ed al numero degli ospiti.

Devono essere assicurate le necessarie forme di flessibilità nell'assetto organizzativo e nell'impiego delle risorse professionali coinvolte nella gestione dei servizi, tenendo conto del numero e della variabilità delle esigenze delle diverse tipologie di ospiti presenti nelle strutture.

Il gestore deve garantire le attività di assistenza psicologica, mediazione, consulenza legale con figure professionali con titoli di studio, qualifiche professionali ed esperienze pregresse nel settore di attività, adeguate al ruolo ed alle attività richieste.

Nell'organizzazione del lavoro devono essere previsti momenti di compresenza per garantire il passaggio delle comunicazioni tra gli operatori.

Devono essere previsti momenti periodici d'incontro d'equipe degli operatori (per almeno 4 ore mensili) per la programmazione, la pianificazione e la verifica dell'intervento, nonché, la condivisione dei risultati raggiunti. A tutti gli operatori impiegati nella realizzazione delle attività previste dal progetto è richiesta la massima riservatezza su ogni aspetto del servizio svolto.

Agli operatori sono richieste, oltre alle competenze specifiche previste dal proprio profilo professionale, disponibilità al lavoro in equipe, conoscenza delle caratteristiche dell'utenza specifica, capacità di porsi in relazione con gli utenti secondo una relazione di aiuto, capacità di muoversi all'interno di una rete territoriale.

Il gestore s'impegna a sostituire gli operatori dimissionari o trasferiti con altri di analoga professionalità.

In caso di assenza a qualunque titolo, degli operatori, anche temporanea o di breve durata, il gestore deve assicurarne la sostituzione in maniera tempestiva, con personale di pari livello, qualifica e analoghi requisiti.

Art. 13 – Risorse professionali specialistiche comuni ai servizi.

13.1 Il gestore deve assicurare a tutti gli utenti i servizi specialistici previsti dal presente articolo.

13.2 Servizio di consulenza per l'accesso al mercato del lavoro. L'educatore deve collaborare con "Polis" nell'individuazione dei corsi di formazione rivolti alla qualificazione, alla riqualificazione, alla specializzazione, all'aggiornamento e al perfezionamento degli utenti. Fornisce ove richiesto dagli utenti un quadro generale sulle tematiche in materia di lavoro relativamente ai diritti/tutele e doveri dei lavoratori, ai tirocini formativi, alle borse lavoro ecc. Il consulente assicura il rapporto fra "Polis" e l'utente.

13.3 Servizio di consulente per l'accesso alla casa. È la figura messa a disposizione dal gestore per garantire all'utente azioni di orientamento, informazione e accompagnamento nella ricerca di soluzioni abitative autonome (supporto nella gestione delle relazioni con le agenzie immobiliari e con i proprietari degli immobili; conoscenza dei diritti-doveri di locatore e locatario; lettura dei giornali degli annunci; gestione delle utenze, ecc.).

Il consulente, nel caso in cui il soggetto acquisisca un alloggio in affitto, in *co-housing*, di proprietà o di edilizia residenziale pubblica, per un periodo di tre mesi deve assicurare un servizio di accompagnamento socio educativo nella fase dell'assegnazione dell'alloggio, al fine di sostenere l'effettiva integrazione dell'utente all'interno del nuovo contesto.

Il consulente facilita l'incontro tra soggetti che hanno i requisiti per coabitare.

13.4 Servizio di consulenza psicologica. È la figura messa a disposizione dal gestore che, attraverso colloquio/i individuali o di gruppo, svolge un'analisi approfondita della situazione, delle motivazioni e dello stato emotivo/psicologico del soggetto, indicando un percorso appropriato per il recupero dell'autostima personale e dell'autonomia sociale nel massimo sfruttamento delle risorse residuali. In particolare, lo psicologo ha il compito di verificare le risorse del soggetto che possono essere impegnate/attivate nella realizzazione degli obiettivi del progetto d'inserimento.

Interviene su segnalazione dell'Assistente Sociale o di altra figura professionale dell'equipe al verificarsi di rifiuti o disattese nell'effettuazione del percorso personale stabilito.

13.5 Servizio di consulenza legale. Il servizio di consulenza legale deve essere garantito da una figura professionale specifica con laurea in giurisprudenza e iscritta all'ordine degli avvocati, con comprovata esperienza documentabile di almeno 3 anni.

Il consulente legale assicura agli utenti consulenze e approfondimenti giurisprudenziali sulla normativa di interesse (invalidità, provvidenze di natura economica, asilo per protezione internazionale, immigrazione) e sulle procedure ad esse connesse, supportando gli utenti anche nell'eventuale procedura di accesso al gratuito patrocinio.

Nei casi necessari, la consulenza legale dovrà essere supportata anche da mediazione linguistica.

13.6 Servizi di mediazione linguistica e traduzione. Il gestore deve assicurare i servizi di interpretariato e/o di mediazione linguistica, nonché i servizi di traduzione testi.

Il servizio di interpretariato e/o di mediazione linguistica è finalizzato alla facilitazione della comunicazione tra operatori e beneficiari del progetto, in particolare nelle seguenti situazioni:

- nel colloquio di ingresso e nei successivi incontri di approfondimento e di monitoraggio, qualora il beneficiario non abbia una conoscenza sufficiente della lingua italiana;
- nelle situazioni di accesso ai servizi in cui risulti necessaria per la corretta fruizione del servizio da parte dell'utente.

Le lingue nelle quali dovrà essere garantito il suddetto servizio sono: somalo, tigrino, curdo, amarico, inglese, francese, arabo e farsi.

Il gestore nel caso si renda necessario all'espletamento del servizio, si impegna altresì a reperire (entro quindici giorni dall'ingresso dell'utente per la realizzazione del colloquio iniziale) operatori nelle lingue ulteriori a quelle sopra indicate.

Il gestore deve garantire la traduzione del Regolamento di convivenza e del Patto d'inclusione nelle lingue di provenienza o comprensibili dagli utenti del progetto.

Art. 14 Servizi specifici per i soggetti fragili con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata
--

Oltre a quanto previsto nei precedenti articoli ai soggetti con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata deve inoltre essere garantito l'orientamento e, se necessario, l'accompagnamento e l'eventuale mediazione linguistico culturale per facilitare l'accesso alle strutture sanitarie di secondo livello per l'effettuazione di indagini radiologiche, visite specialistiche e per la prevenzione e cura delle varie patologie o ricoveri.

In collaborazione con i servizi specialistici del territorio il gestore deve assicurare, con personale in possesso delle adeguate competenze, la definizione dei percorsi terapeutico - riabilitativi

personalizzati in caso di presa in carico integrata, sostegno psicologico e psicoterapeutico e accompagnamento nel percorso di riabilitazione, affiancamento alle strutture sanitarie eventualmente coinvolte, supporto e supervisione dei progetti terapeutici di riabilitazione.

Il gestore deve prevedere la possibilità di organizzazione diretta o di accesso facendo ricorso alle risorse presenti nella rete territoriale, a laboratori o attività socializzanti finalizzate al supporto degli interventi sanitari e dei percorsi di riabilitazione e socializzazione.

In particolare, il gestore deve assicurare, in collaborazione con i servizi sociali territoriali ed a richiesta della PO competente, i seguenti servizi aggiuntivi:

- a) assistenza alle persone ospitate, tramite la presenza di almeno un Operatore Socio Assistenziale (OSA) per due ore giornaliere per sette giorni a settimana.
- b) assistenza e supporto per l'assunzione dei pasti alle persone ospitate che non hanno sufficiente autonomia;
- c) eventuale trasporto delle persone ospitate alle strutture sanitarie del territorio;
- d) supporto agli ospiti, integrato da interventi di aiuto in caso di bisogno emergente (chiamata del medico curante o del 118, cambio della biancheria non programmato, pasti non programmati, assistenza alla persona, interventi di pulizia, ecc.);
- e) il collegamento verso i servizi preposti alle attività di riabilitazione e di fisioterapia presso centri specializzati del territorio.

Art. 15 Forniture Beni

15.1 Beni di Consumo. Il gestore assicura l'acquisto di tutti i beni di consumo necessari per lo svolgimento delle attività di gestione del progetto nonché tutto il materiale necessario al lavoro di ufficio e amministrazione.

15.2 Beni Mobili e Arredi. È a carico del gestore l'acquisto e/o la sostituzione di tutti gli arredi e le attrezzature necessari per lo svolgimento delle attività di gestione previste dal presente capitolato.

Art. 16 Sede Organizzativa

Il gestore si obbliga a garantire, entro trenta giorni dall'affidamento del servizio e per tutta la durata del contratto, una propria sede operativa nel territorio del Comune.

Tale sede dovrà risultare idonea e logisticamente funzionale all'organizzazione delle attività e dovrà essere dotata di un congruo numero di linee telefoniche regolarmente presidiate almeno durante la fascia oraria compresa tra le ore 9.00 e le ore 16.00, nonché di fax e di indirizzo e-mail cui fare riferimento in caso di particolare urgenza.

Il domicilio del gestore deve essere presso la sua sede legale ed è ad esso che il Comune indirizzerà avvisi, richieste ed ogni altra comunicazione inerente il rapporto con lo stesso.

Art. 17 Compiti del Comune

Il Comune attraverso gli uffici competenti della Direzione Servizi Sociali si riserva i seguenti compiti e funzioni:

- attività di indirizzo, programmazione, verifica e controllo sul livello qualitativo delle prestazioni anche attraverso incontri periodici con il soggetto affidatario finalizzati al coordinamento organizzativo ed alla verifica globale dell'andamento delle attività svolte in ottemperanza delle presenti Specifiche tecniche;
- la verifica sulla corretta erogazione delle prestazioni richieste e sulle modalità del loro espletamento.

La PO competente ha il compito di effettuare verifiche e controlli sul regolare svolgimento dei progetti individuali degli ospiti e dei servizi alla persona, con particolare riferimento alla qualità degli interventi, alla migliore utilizzazione delle risorse e al livello di raggiungimento degli obiettivi, anche valutando i report e le relazioni trasmesse dal soggetto affidatario ed in generale sovrintendendo il servizio dal punto di vista professionale in relazione agli ospiti accolti.

La PO Amministrativa ha il compito di effettuare verifiche e controlli sulla regolare gestione della struttura e dei servizi dal punto di vista tecnico e amministrativo, con particolare riferimento alle questioni strutturali, manutentive, contabili, anche valutando i report e le relazioni trasmesse dal soggetto affidatario ed in generale sovrintendendo il servizio dal punto di vista tecnico-amministrativo in relazione alla gestione del centro di accoglienza.

Le risultanze delle attività di verifica e controllo si riflettono sul pagamento periodico del corrispettivo contrattuale in quanto ogni fattura deve essere vistata dal Responsabile Comunale per il progetto, con effetto di positiva attestazione del regolare andamento del servizio.

Art. 18 – Gestione amministrativa

18.1 Tenuta dei registri e gestione delle Banca Dati. Il gestore deve provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento costante nella Banca Dati fornita dal Comune dei seguenti registri e documenti:

a) **Tenuta, gestione ed aggiornamento della Banca dati.** Il gestore s'impegna a:

dotarsi di postazione pc con connessione internet dedicata a tale servizio;

- designare un proprio operatore quale responsabile della tenuta e dell'aggiornamento della banca dati e di un sostituto in caso di assenza o impossibilità del responsabile.
- garantire il tempestivo inserimento e aggiornamento di tutti i dati richiesti dal comune nella Banca Dati.

Nella banca dati devono essere registrati i nuovi ingressi e le uscite degli utenti e aggiornati i dati salienti relativi agli utenti (dati anagrafici, nazionalità, genere, esperienze lavorative, studi ecc.) entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla data in cui si verificano.

Il Gestore deve trasmettere tempestivamente le informazioni a disposizione del personale della Direzione, anche a mezzo di software di proprietà del comune. I dati relativi alle presenze saranno inviati mensilmente alla Direzione Sicurezza Sociale alla P.O. Servizi Amministrativi e alla P.O. competente della Direzione, salvo richieste ulteriori.

Gli aggiornamenti devono essere effettuati entro 24 ore lavorative dalle avvenute modifiche delle informazioni.

Nella banca dati devono inoltre essere inseriti e aggiornati i dati e le informazioni relative ai servizi erogati dalla struttura.

Nella gestione della banca dati e nella tenuta di tutta la documentazione relativa agli utenti ed ai servizi loro offerti, il gestore e gli operatori impiegati nel progetto sono tenuti al rispetto delle norme sulla *privacy* in osservanza del decreto legislativo n. 30 giugno 2003, n. 196.

Il gestore deve dotarsi di una casella di posta elettronica dedicata, per la gestione delle comunicazioni da e verso il Comune e individuare un operatore responsabile del monitoraggio quotidiano e dello smistamento della posta elettronica in arrivo.

b) **tenuta di un registro per la rilevazione delle presenze quotidiane degli ospiti.**

c) **scheda dei servizi erogati.** Per ciascun utente va tenuta e aggiornata una scheda dei servizi allo stesso erogati;

d) **tenere la contabilità dei pagamenti dovuti al Comune da parte degli ospiti,** curando la predisposizione e la consegna dei bollettini postali agli ospiti, nonché la trasmissione mensile, alla PO Amministrativa, dei riepiloghi nominali dei pagamenti effettuati dagli ospiti;

18.2 Report. Il gestore si impegna a fornire **trimestralmente** al Comune (con nota debitamente sottoscritta dal Legale Rappresentante che attesti la regolarità e veridicità delle informazioni trasmesse) un report sulle attività svolte che contenga le seguenti informazioni:

- i dati relativi agli utenti accolti nel periodo (in cui siano riportati: il numero degli utenti accolti, delle persone uscite dal progetto, i paesi di provenienza, delle presenze per genere e fasce d'età;
- gli esiti dei percorsi (uscite per abbandono, scadenza termini d'accoglienza evidenziando, in particolare, quelli usciti dal sistema di accoglienza per aver trovato alloggio ed occupazione);
- in generale, tutti i dati e le informazioni che possano permettere la migliore valutazione dell'intervento.

Il report dovrà includere (a conclusione del secondo e del quarto trimestre) una relazione intermedia relativa al primo semestre di attività e una relazione finale nelle quali deve essere sviluppata un'analisi approfondita dell'andamento del servizio, con particolare riferimento alla dimensione quantitativa e qualitativa delle prestazioni, agli elementi di forza evidenziati, alle buone prassi attuate, alle problematiche ed alle criticità riscontrate nonché alle proposte di miglioramento. Nel report di fine anno devono, inoltre, essere riportati, suddivisi secondo la tipologia di servizio riportati nel prospetto contenuto nell'art. 1, i dati relativi agli utenti ammessi e usciti, i tempi medi di permanenza e la destinazione dei soggetti usciti (case ERP, RSA, abitazione autonoma, abitazione in cohousing ecc).

TITOLO III - SERVIZIO DI PRONTA ACCOGLIENZA

Art. 19 – Il Servizio di Pronta Accoglienza

19.1 Luogo di erogazione del servizio. Il servizio di Pronta Accoglienza è svolto nei locali della struttura denominata “Ostello del Carmine”.

19.2 Finalità. L'Ostello opera come elemento centrale della rete cittadina degli interventi e dei servizi rivolti ai cittadini in stato di disagio sociale e senza fissa dimora.

Costituiscono la rete di sostegno delle persone che vivono in strada anche le Associazioni di Volontariato e le Reti di solidarietà, le Unità di strada, gli Sportelli d'accesso, i Centri Diurni, i Centri di Accoglienza, oltre agli uffici della Pubblica Amministrazione.

19.3 Gli Utenti. L'accesso al servizio avviene sulla base dell'ordine di prenotazione richiesta direttamente dall'utente presso lo sportello. Si prescinde dalla prenotazione per i soggetti segnalati dai servizi sociali che devono essere inseriti, sempre nei limiti delle disponibilità.

I cittadini extracomunitari possono accedere al servizio ed essere registrati solo se in possesso di permesso di soggiorno in corso di validità. Il soggetto privo di permesso di soggiorno può essere ammesso solo nel caso in cui, ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 25 luglio 1998, n. 286 - Testo unico sull'immigrazione, deve essere salvaguardata la sua salute individuale.

I cittadini allontanati da una delle strutture di accoglienza del Comune per qualsiasi violazione delle norme regolamentari della struttura, possono accedere al servizio ed essere registrati solo previa autorizzazione scritta della PO Competente, da trasmettere anche via e-mail al gestore.

19.4 Accesso. Esso avviene in modo:

- a) **diretto** da parte della persona, attraverso le Forze di Polizia, la Polizia Municipale, i servizi di prossimità quali gli Operatori di Strada del Comune di Firenze, l'associazionismo ed i Centri di Ascolto, che hanno l'obbligo di accompagnare e/o presentare la persona allo sportello di accesso;
- b) **indiretto** cioè tramite segnalazione dei Servizi Sociali o Sociosanitari di riferimento e richiesta formale di inserimento inviata agli uffici preposti secondo le procedure in vigore.

19.5 Registrazione. Tutti i soggetti per accedere ai servizi dell'Ostello devono essere registrati e deve essere obbligatoriamente previsto un fascicolo personale. Possono essere registrati solo i soggetti in possesso di un qualsiasi documento. In particolare, il gestore si obbliga a:

- a) registrare informaticamente gli utenti che vi accedono, con l'indicazione delle generalità anagrafiche ed i relativi documenti di identità, ivi compreso il titolo di soggiorno in corso di validità, nonché i riferimenti parentali ed i Servizi di ciascuno;
- b) predisporre una cartella individuale con i dati del soggetto fruitore dei servizi ed i dati inerenti il suo percorso personale e sociale all'interno del Sistema delle Accoglienze Temporanee;
- c) mantenere il monitoraggio informatico del tipo e del numero di tutte le prestazioni erogate e di tutti gli interventi effettuati.

19.6 Presa di Contatto. Dopo la registrazione, l'educatore effettua un colloquio iniziale di conoscenza degli ospiti per instaurare una relazione di ascolto ed aiuto, allo scopo di acquisire informazioni ed elementi utili a comprendere la situazione di disagio della persona e a costruire,

attraverso un approccio informale, un progetto di presa in carico leggera. Per tutti i soggetti registrati, il gestore apre **un fascicolo personale individuale** nel quale sono contenuti:

- a) **i dati anagrafici del soggetto**, informazioni sull'ultimo luogo di dimora e sulla situazione lavorativa, formativa ed economica; deve essere indicato anche il nome del compilatore;
- b) **i fattori di vulnerabilità, le risorse del soggetto**: competenze professionali e formative, capacità di adattamento, capacità organizzativa e di utilizzo dei servizi e risorse ecc.;
- c) **Storia familiare**: nella quale riportare gli eventi significativi, le attuali condizioni familiari (perdita di lavoro, rottura di legami familiari, lutti, malattie etc. e la descrizione del supporto ricevuto nel tempo dai servizi);

Il fascicolo personale è tenuto aggiornato a cura del Gestore.

19.7 Tesserino di riconoscimento. Il gestore al momento del primo ingresso dell'utente deve fornirgli un tesserino o un foglio di riconoscimento numerato. Il foglio/tesserino deve essere restituito al personale addetto all'accoglienza al momento delle dimissioni dal progetto.

Il Gestore avrà cura di tenere l'elenco informatizzato dei fogli/tesserini a cui sono associati i dati anagrafici della persona, da fornire periodicamente al personale interessato della Direzione.

Nessun soggetto può accedere alla struttura privo del foglio/tesserino di riconoscimento da esibire al personale di custodia.

Art. 20 Interventi di pronta accoglienza

20.1 Definizione. Si intendono gli interventi finalizzati al primo ascolto ed all'orientamento con eventuale risposta ai bisogni primari quali l'accoglienza, l'igiene, la salute, la nutrizione, la cura della persona.

20.2 Interventi di pronta accoglienza. L'operatore assicura all'utente informazioni sulle opportunità presenti nel territorio, con specifica attinenza ai problemi dei senza fissa dimora e di strada, quali mense, centri di accoglienza, altri centri diurni e di ascolto, distribuzione pacchi alimentari, accesso ai servizi sanitari, ai servizi di formazione e di accompagnamento al lavoro, agli sportelli legali, ai percorsi di regolarizzazione.

Gli utenti verranno orientati, ove possibile o necessario, verso i seguenti percorsi:

- a) Responsabilizzazione dell'utente nella gestione degli spazi e dei servizi comuni, risoluzione di eventuali criticità e/o conflitti insorti;
- b) orientamento al fine di (ri)motivare gli utenti attraverso l'elaborazione di progetti personalizzati rispetto al proprio percorso lavorativo e formativo;
- c) percorsi di rimpatrio volontario nel paese di origine.

Fondamentale per la realizzazione di questi interventi sarà lo sviluppo di sinergie progettuali e collaborazioni operative con enti pubblici, comunità di cittadini stranieri, associazioni e altre realtà del terzo settore, enti religiosi, scuole, ecc.

20.3 Inserimento dell'ospite nella struttura. L'operatore cura gli aspetti attinenti all'accoglienza di base attraverso l'accompagnamento dell'ospite al posto letto assegnato, indicando gli spazi dedicati, presentando i compagni di stanza, se presenti. Provvede alla consegna di:

- Kit di pulizia composto da sapone asciugamano e dentifricio;
- Kit barba composto schiuma da barba e rasoio usa e getta;
- Kit cambio biancheria intima nuova composto da slip, calzini e maglietta/canottiera;

Il gestore assicura la fornitura di capi di abbigliamento, utilizzando anche eventuali donazioni provenienti dal mondo del volontariato e della beneficenza. Conclusa questa fase dell'accoglienza, compila la tabella dei "beni forniti", da aggiornare mensilmente.

20.4 Screening sanitario. Il soggetto, immediatamente dopo, l'inserimento nella struttura, è sottoposto a un primo screening sanitario alla presenza, ove necessario, del mediatore,

20.6 Colazione. Il gestore fornisce, ai soggetti registrati, la colazione del mattino dalle ore 7,00 alle ore 8,00 consistente in caffè-latte o the, pane marmellata e prodotti da forno. La colazione è servita presso l'Albergo Popolare.

20.7 Piccolo Deposito. Il gestore s’impegna a offrire agli ospiti un servizio di deposito bagagli (solo valigie, sacchi o scatole per un massimo di 2 pezzi a persona), dietro lettura e sottoscrizione del relativo Regolamento. Tutti i bagagli sono registrati e l’accesso al deposito è vincolato dall’accompagnamento di un operatore. Il limite massimo di custodia è di un mese, rinnovabile, con decisione del responsabile del servizio fino a un massimo di un anno.

Scaduto il termine, compreso il rinnovo, se non ritirato, il bagaglio viene avviato alla pubblica discarica. L’utente, al momento in cui deposita i suoi bagagli, deve firmare un apposita dichiarazione con la quale da atto di essere consapevole che decorsi trenta giorni dal deposito, salvo richiesta di proroga da presentare al gestore, i bagagli saranno destinati alla discarica. L’orario del servizio è indicato nel Regolamento.

20.8 Comunicazioni. Il gestore si obbliga al rispetto degli obblighi di comunicazione della presenza e della domiciliazione dell’ospite alle autorità di Pubblica Sicurezza ai sensi e nel rispetto dell’ Art. 7 D.Lgs n. 286/1998;

Art. 21 Interventi finalizzati all’inclusione.

21.1 Servizi di orientamento per l’accesso ai servizi territoriali. Il gestore deve garantire agli utenti, le informazioni sui servizi offerti dal territorio, con particolare riferimento:

- agli uffici di riferimento per il rilascio dei documenti riguardanti lo status giuridico dell’utente (Anagrafe, Questure, Prefetture e Poste, ecc.);
- ai servizi sanitari e sociali nonché a quelli anagrafici e a quelli erogati dai Centri per l’impiego.

21.2 Sostegno e accompagnamento per l’accesso ai servizi socio-sanitari. Agli utenti della struttura deve essere garantito il diritto alla salute ed il pieno accesso al Servizio Sanitario Nazionale, attraverso il supporto all’espletamento delle pratiche burocratico amministrative per l’iscrizione al servizio e per scelta del medico di famiglia, nonché per l’effettuazione delle vaccinazioni obbligatorie, ove non ne siano già in possesso.

21.3 Soggetti da inserire nel percorso di inclusione sociale. I soggetti inseriti nei posti di pronta accoglienza o iscritti nella lista di prenotazione, aventi i requisiti previsti dalla normativa vigente per la presa in carico da parte dei Servizi Sociali, ove il responsabile del servizio ritenga che siano in condizione di iniziare un percorso d’inclusione sociale sono segnalati alla PO Competente. L’assistente sociale cui il soggetto è assegnato valuta la sua eventuale presa in carico e il suo trasferimento al servizio di accoglienza.

Art. 22 – I posti di prima assistenza

22.1 Soggetti destinatari. Presso l’Ostello sono individuati nove posti per la prima assistenza. Essi sono destinati a soggetti svantaggiati e in condizione di emarginazione sociale, italiani e stranieri, dimoranti sul territorio comunale, aventi i requisiti previsti dalla normativa vigente per la presa in carico da parte dei Servizi Sociali, ove ritenuti in condizione di iniziare un percorso d’inclusione sociale ma le cui condizioni fisiche e psichiche, anche dovute a dipendenze non permettano l’inserimento nei posti di accoglienza.

22.2 Servizi da attivare. I servizi da attivare sono finalizzati alla creazione di un *sistema di salvaguardia* in caso di *drop-out* dell’individuo a qualsiasi causa dovuto. Gli interventi tendono ad assicurare condizioni di sopravvivenza e di tutela immediata dell’individuo.

22.3 Colloquio d’ingresso. Il colloquio di ingresso è finalizzato ad acquisire una prima basilare conoscenza delle caratteristiche del soggetto, con particolare riferimento alla sua storia e al suo contesto di vita e a evidenziare le eventuali situazioni problematiche di fragilità, di conflitto o di degrado sociale e relazionale.

Il colloquio si limita ad acquisire l’anagrafica dell’utente, informazioni sulla storia personale e familiare, i fattori di vulnerabilità in riferimento alle seguenti aree: situazione sanitaria dichiarata/certificata; disagio adulti con riferimento alla sfera della socializzazione o a situazioni di dipendenza (alcool – stupefacenti – gioco ecc), storia familiare: nella quale riportare gli eventi

significativi che riverberano sulla condizione soggettiva (perdita di lavoro, rottura di legami familiari, lutti, malattie, ecc.);

22.5 Servizi erogati. A questi soggetti sono erogati i servizi di cui ai precedenti punti 20.3 e 20.4 nonché la colazione. Contestualmente all'ingresso in struttura il responsabile del servizio avvia, la procedura per l'iscrizione al SSN.

22.7 Tempo di permanenza. Possono permanere nella struttura per tutto il tempo individuato dalla PO competente e di riferimento e comunque non oltre i 30 giorni prorogabili di quindici giorni in quindici giorni fino a un massimo di 90 o comunque fino alla conclusione del procedimento di presa in carico. Decadono dal diritto i soggetti nel caso in cui per qualsiasi motivo il procedimento si interrompa.

Art. 23 Interventi sulla struttura

23.1 Servizi di pulizia. Il gestore deve garantire il servizio di pulizia ordinaria di tutti i locali, nonché il servizio di pulizia straordinaria (almeno con frequenza mensile, inclusi vetri, termosifoni, ecc.).

La pulizia degli spazi comuni è effettuata secondo uno schema che terrà conto degli orari di maggiore necessità del servizio e tale da coprire uno schema di rotazione delle pulizie, sette giorni su sette. Il servizio è effettuato con le seguenti modalità:

ARREDI E/O MOBILI: spolveratura; pulizia e disinfezione; spolveratura dei piani superiori;

PAVIMENTI: ramazzatura a umido; lavaggio, sanificazione completa; lavaggio a fondo (ad esempio, nella sala pranzo); aspirazione meccanica;

PARETI LAVABILI (CUCINA): pulizia e sanificazione;

SERVIZI IGIENICI: pulizia e sanificazione;

VETRI E SUPERFICI VETRATE: pulizia;

APPARECCHI DI ILLUMINAZIONE E RISCALDAMENTO: spolveratura;

APPARECCHI TELEFONICI E PC: pulizia.

Negli orari previsti gli operatori addetti alle pulizie effettueranno tutte le attività di pulizia richieste garantendo una presenza 7 giorni su 7, con una precisa organizzazione oraria delle attività

Per i rifiuti urbani presenti il gestore assicura lo stoccaggio differenziato e il trasporto nei relativi cassonetti per la raccolta differenziata.

Le finalità sono quelle di evitare giacenze per periodi prolungati e offrire agli ospiti in maniera educativa un ambiente decoroso e curato e contribuire alla salvaguardia dell'ambiente.

La struttura verrà quindi dotata di bidoni diversificati (con colori diversi per ciascuna tipologia) per lo smaltimento di: ●carta; ●alluminio e vetro; ●alimentare; ●indifferenziato.

23.2 Servizio di sorveglianza notturna. Il gestore deve garantire la presenza all'interno della struttura di almeno due operatori con funzioni di sorveglianza e assistenza, per l'intera settimana, nel periodo Invernale (dal 1 Ottobre al 31 Marzo) dalle ore 19.00 alle ore 09,00 e nel periodo Estivo (dal 1 Aprile al 30 Settembre) dalle ore 20,00 alle ore 09,00. Nei periodi di particolare avversità atmosferica l'orario d'ingresso, su decisione della PO competente, può essere anticipata fino a un massimo di due ore.

23.3 Impianto di Video Sorveglianza. Il gestore entro 90 giorni dall'inizio del servizio deve dotare l'Ostello del Carmine di un servizio di video sorveglianza che copra tutti gli spazi. L'impianto sarà installato nel rispetto della normativa vigente in materia e delle indicazioni del Garante della Privacy, deve consentire il controllo via wifi a distanza e deve essere collegato con la portineria dell'Albergo Popolare.

TITOLO IV - SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

Parte Prima – Principi Generali

Art. 24 Il Servizio di accoglienza.

24.1 Luogo e tipologia di erogazione del servizio. Il servizio di Accoglienza è erogato presso l'Albergo Popolare. Il servizio di accoglienza si suddivide in una prima soglia ed in una seconda soglia.

24.2 Finalità. Il Servizio di accoglienza si caratterizza in una serie di attività, azioni e interventi volti ad assicurare la tutela e l'accompagnamento degli utenti in percorsi mirati al raggiungimento dell'autonomia e l'integrazione sociale, attraverso l'orientamento alla formazione professionalizzante, l'orientamento ed il sostegno per l'inserimento lavorativo per il raggiungimento dell'autonomia abitativa.

24.3 Obiettivi. È obiettivo prioritario e caratterizzante delle azioni e delle attività previste nel servizio di accoglienza rendere la persona in grado di ricollocarsi nel mercato del lavoro e di reperire un alloggio in autonomia. Questo obiettivo deve essere perseguito attraverso l'individuazione di percorsi personalizzati e condivisi con l'utente che, partendo dall'accoglienza di prima soglia, (interventi di intensità e servizi variabili secondo il livello di autonomia dell'utente), a sua volta suddivisa in una fase uno e fase due verso un inserimento in alloggi di seconda soglia, (caratterizzati da un bassa intensità assistenziale), conduca il soggetto ad inserirsi nel mercato del lavoro permettendo a lui ed, eventualmente alla sua famiglia di sostenere in autonomia le spese per un alloggio.

Il gestore deve garantire il monitoraggio di tutto il processo d'inclusione sociale attiva tramite colloqui e verifiche che tenderanno a rivedere gli obiettivi prefissati nel breve, medio e lungo termine per un miglioramento continuo del progetto d'inclusione.

Dopo la prima valutazione dell'ospite, insieme all'assistente sociale titolare del caso, verranno messi in atto gli interventi volti a raggiungere gli obiettivi concordati nel progetto individuale che possano favorire l'uscita dell'utente dalla struttura. Il servizio sarà realizzato con la collaborazione attiva di enti e associazioni del territorio.

Il servizio ha un'articolazione modulare e permette di indirizzare l'efficacia delle proprie azioni rispetto ad un numero variabile di destinatari.

Parte Seconda – L'Ingresso nella struttura

Art. 25 - Colloquio di ingresso (*pre-assesment*).

25.1 Premessa. Il gestore deve garantire il monitoraggio di tutto il processo d'inclusione sociale attiva tramite colloqui e verifiche che tenderanno a rivedere gli obiettivi prefissati nel breve, medio e lungo termine per un miglioramento continuo dei progetti condivisi.

Dopo la prima valutazione dell'ospite accolto, insieme all'assistente sociale titolare del caso e a tutta l'equipe, sono messi in atto gli interventi per raggiungere gli obiettivi concordati nel progetto individuale che possano favorire l'uscita del soggetto dalla struttura.

25.2 Colloqui d'ingresso. Al momento dell'ingresso nella struttura, gli educatori e, ove ritenuto necessario, l'assistente sociale di riferimento effettuano un colloquio di approfondimento con i nuclei e/o i singoli. Qualora l'ingresso avvenga a seguito di situazioni di emergenza (sfratti, sgomberi, PIS. etc.) il primo colloquio, in accordo con gli attori coinvolti, sarà svolto nel momento in cui lo stato psicologico ed emotivo delle persone accolte consenta un dialogo proficuo e sereno.

Durante il primo colloquio e durante la fase del pre-assesment, se necessario, il gestore garantisce la presenza del mediatore linguistico anche allo scopo di comprendere il livello della conoscenza della lingua italiana e il grado di scolarizzazione raggiunta. Nei casi in cui l'assistente sociale non sia presente o per l'urgenza dell'inserimento (PIS), il gestore s'impegna a garantire la presenza di tale professionalità.

25.3 Cartella personale e Verbale di colloquio. L'operatore predispose la cartella personale dell'utente, registra i dati anagrafici in una apposita scheda anagrafica e raccoglie e colleziona nella cartella personale tutta la documentazione utile in possesso dell'utente, nonché il verbale del colloquio, e tutti i documenti per l'avvio del percorso di accoglienza e d'inclusione (copia del regolamento della struttura sottoscritto per accettazione dall'utente, copia del contratto di

accoglienza sottoscritto dall'utente per accettazione, scheda anagrafica eventuale copia del permesso di soggiorno, cartella sanitaria ecc.). La valutazione da parte dell'operatore e di accettazione dei vincoli dettati dal progetto da parte dei destinatari verranno descritti nel Verbale di colloquio e inseriti nella cartella personale sia essa in formato cartaceo o elettronico. Nel corso del colloquio d'ingresso è accertato il possesso da parte dell'ospite di documenti validi: carta d'identità, eventuale permesso di soggiorno, tessera sanitaria. Nel caso in cui uno dei predetti documenti manchi, il gestore provvede tempestivamente ad accompagnare l'ospite agli uffici preposti al rilascio, garantendo la necessaria assistenza.

25.4 Informazioni all'Ospite. Durante il colloquio d'ingresso l'operatore insieme, ove necessario, al mediatore presenta al nuovo ospite il progetto di accoglienza e fornisce le informazioni riguardo al funzionamento del centro, le regole di convivenza, le incombenze sanitarie e amministrative urgenti da assolvere.

25.5 Informazioni sui Diritti e Obblighi dell'Utente. Durante il colloquio devono essere illustrati il regolamento contenente le norme di convivenza nella struttura e il patto di accoglienza.

In particolare, deve essere chiaramente specificato che il soggetto ha l'**obbligo** di cooperare con il Comune e il Gestore nel mantenere la struttura al miglior livello di efficienza e di qualità.

Agli utenti è chiarito che al crescere dei propri livelli di autonomia potranno essere assegnati alcuni compiti specifici (riassettare il letto, curare la pulizia della stanza e garantire la raccolta differenziata dei rifiuti). Durante il colloquio deve essere illustrato all'ospite la possibilità di essere inserito nei gruppi di volontari per la pulizia delle parti comuni, dei servizi igienici e del cortile.

Il Patto di Accoglienza deve essere sottoscritto dall'utente e dal responsabile della struttura.

La sottoscrizione del regolamento di convivenza e del patto o contratto di accoglienza da parte del beneficiario sono condizioni indispensabili per la sua permanenza nella struttura.

Art. 26 - Obiettivi del colloquio d'ingresso

Il colloquio di ingresso è finalizzato ad acquisire una prima conoscenza delle caratteristiche del soggetto, con particolare riferimento alla sua storia e al suo contesto di vita e a evidenziare le eventuali situazioni problematiche, di fragilità, di conflitto o di degrado sociale e relazionale, le competenze formali e informali possedute allo scopo di poter meglio predisporre il progetto di inclusione attiva.

Il colloquio deve orientare gli operatori nella decisione sul percorso da svolgere per la definizione del progetto condiviso di inclusione attiva.

Questa fase deve integrare e completare le conoscenze e gli elementi di giudizio eventualmente già acquisiti dai servizi sociali del Comune, con particolare riferimento all'individuazione dei progetti di formazione o inclusione lavorativa.

La valutazione iniziale si articola per un periodo di tempo definito insieme all'assistente sociale, non è standardizzata e quantitativa, ma si presenta come una guida per orientare l'osservazione dell'equipe che deve attivare il percorso di presa in carico.

Art. 27 - Aree d'analisi

Lo strumento di *pre-assesment* deve essere redatto con la finalità di garantire la migliore redazione del progetto d'inclusione attiva. Esso sarà costituito indicativamente dalle seguenti cinque diverse aree analitiche e da una parte finale di sintesi:

- a) **Parte generale:** contenente l'anagrafica dell'utente o nel caso di nuclei familiari della famiglia, informazioni sulla storia personale e familiare, sulla formazione scolastica pregressa, e le esperienze formative e lavorative pregresse, sulle competenze acquisite e sulle aspettative, e l'indicazione del compilatore;
- b) **Fattori di vulnerabilità in riferimento alle seguenti aree:** situazione sanitaria dichiarata/certificata; disagio adulti con riferimento alla sfera della socializzazione o a situazioni di dipendenza (alcool – stupefacenti – gioco ecc); situazione relazionale del nucleo familiare di origine e rete informale di supporto;

- c) **Risorse soggettive:** competenze; riconoscimento dei bisogni; capacità di adattamento; buona capacità organizzativa; capacità di utilizzo di servizi e risorse; presenza rete di aiuto;
- d) **Ricognizione dei Servizi attivabili:** servizi socio sanitari, apprendimento della lingua italiana riconoscimento titoli studio o professionali, formazione professionalizzante inserimento lavorativo; sostegno economico per il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa; assistenza domiciliare, riconoscimento condizione d'invalidità ecc.;
- e) **Storia familiare:** nella quale riportare gli eventi significativi che riverberano sulla condizione soggettiva (perdita di lavoro, rottura di legami familiari, lutti, malattie, ecc. e la descrizione del supporto ricevuto nel tempo dai servizi);
- f) **Sintesi** (valutazione complessiva), in cui riportare indicazioni operative sulla composizione/integrazione della equipe multidisciplinare e sulle modalità di lavoro per la definizione del progetto personalizzato.

A conclusione dell'analisi delle aree suddette verrà data una valutazione complessiva

Art. 28 – L'educatore con funzioni di tutor di riferimento

28.1 Individuazione del tutor. Il Coordinatore entro 10 giorni (termine perentorio) dall'ingresso dell'ospite nella struttura deve individuare per ogni soggetto un educatore o un operatore con funzioni di tutor per tutti gli adempimenti connessi con l'attuazione del progetto d'inclusione. Ciascun tutor può avere più soggetti assegnati.

28.2 Funzioni del Tutor. Il tutor deve assicurare il monitoraggio del progetto di accoglienza in raccordo con l'equipe multidisciplinare.

Il Tutor è il riferimento principale del soggetto ed il suo referente privilegiato per i rapporti con i servizi esterni, con Polis, con i servizi sociali e sanitari, per la formazione professionale, per la ricerca del lavoro e dell'abitazione, nonché nella fase successiva all'uscita dal sistema di accoglienza allo scopo di evitare il rientro.

Il Tutor predispone l'attuazione delle azioni previste nel progetto d'inclusione allo scopo di assicurare la più rapida fuoriuscita del soggetto dal sistema delle accoglienze. In particolare il tutor deve sotto la supervisione dell'assistente sociale di riferimento:

- rendere gli obiettivi a breve termine realizzabili;
- individuare per ciascun obiettivo le azioni ed i risultati, la divisione dei compiti e la tabella dei tempi;
- realizzare le attività previste nel progetto d'inclusione;
- supportare il soggetto nella ricerca del lavoro e dell'abitazione

Art. 29 – Inserimento del soggetto nei servizi di prima e di seconda soglia

Alla conclusione del colloquio e in base al suo esito l'operatore propone, di norma, l'inserimento del soggetto nei servizi di prima soglia. La proposta è inviata, tramite e mail all'assistente sociale titolare del caso che approva, con lo stesso mezzo, l'inserimento.

Nel caso in cui sulla base del colloquio dovesse emergere che il soggetto sia nelle condizioni di entrare nei servizi a bassa soglia assistenziale invia una comunicazione al coordinatore che convoca, sentita l'assistente sociale titolare del caso, una riunione dell'equipe multidisciplinare. entro le successive 48 ore.

L'equipe multidisciplinare., sentito ove ritenuto necessario l'utente, decide in quale delle due tipologie di servizi l'utente debba essere inserito.

TITOLO V – SERVIZIO DI ACCOGLIENZA DI PRIMA SOGLIA **Parte 1 - Principi e Finalità**

Art. 30 – Le fasi del Servizio di accoglienza di Prima Soglia

30.1 Finalità. Il servizio di accoglienza di prima soglia è caratterizzato da interventi variabili secondo il livello di autonomia dell'utente e secondo la valutazione professionale del servizio sociale.

In particolare, l'equipe multidisciplinare, su proposta dell'assistente sociale di riferimento e/o del coordinatore, decide quali soggetti inseriti in un progetto positivo di inclusione attiva possono usufruire delle cucine per la preparazione dei suoi pasti.

Il gestore deve effettuare gli interventi sotto riportati, con la supervisione della Direzione ed in forma coordinata con tutti i Servizi Sociali, al fine di costruire con gli ospiti dei percorsi d'autonomia. Tutti gli interventi sono condotti in stretta collaborazione con i servizi comunali.

Tutti i servizi sono organizzati nel rispetto della normativa igienico sanitaria, della sicurezza sui luoghi di lavoro e finalizzati a garantire un luogo confortevole e familiare per gli ospiti. Inoltre, sono organizzati prevedendo una partecipazione attiva delle persone accolte.

30.2 Metodologia. Il percorso di integrazione sociale è un processo graduale che deve partire dagli interventi volti a realizzare un sistema di salvaguardia fisica e psicologica della persona per consentirgli di iniziare un processo attivo e consapevole di fuoruscita dal sistema di accoglienze.

30.3 Le fasi. Il processo parte da una PRIMA FASE caratterizzata dal soddisfacimento dei bisogni primari (alloggio assistenza sanitaria e psicologica, fronteggiamento delle situazioni di problematicità con particolare riferimento al fenomeno delle dipendenze (alcool e/o sostanze stupefacenti), fragilità e degrado sociale) passa attraverso le azioni volte a fargli acquisire la consapevolezza di sé e delle sue potenzialità.

Il processo di integrazione si sviluppa, poi, in una **SECONDA FASE** in cui, non appena il soggetto avrà acquisito le necessarie capacità, sarà data priorità agli interventi volti a fargli acquisire autonomia e a garantire il suo benessere fisico e psicologico.

Art. 31 – La gestione delle emergenze: PIS, DEA, Soggetti in precarie situazione di salute

31.1 I posti di emergenza. Il Gestore deve riservare 12 posti all'interno dell'Albergo Popolare in locale il più possibile contiguo all'ingresso i seguenti posti per le emergenze di cui:

- a) n. 3 posti di Pronto Intervento Sociale;
- b) n. 3 posti DEA;
- c) n. 6 posti destinati a soggetti in precarie situazione di salute.

La predetta ripartizione dei posti è da considerarsi puramente indicativa, ove necessario, nell'ambito dei 12 posti complessivi, ove vi fossero posti disponibili, possono essere inseriti soggetti in numero superiore a quelli previsti per ciascuna delle predette categorie.

31.2 PIS. I posti di Pronto Intervento Sociale (PIS) sono destinati per il ricovero in emergenza di soggetti cui deve essere data una sistemazione immediata perché senza fissa dimora o a causa di sfratti o altre cause che determinano la necessità di un ricovero immediato. Le ammissioni dell'utente possono avvenire su richiesta:

- della PO Competente del Comune;
- delle Forze dell'ordine, compresa la polizia municipale;
- dalle Unità di strada e dalle associazioni del terzo settore che operano nel campo dell'assistenza ai senza tetto. Entro trenta giorni dall'inizio del servizio, il responsabile della PO competente inoltra al coordinatore e al responsabile del servizio l'elenco delle associazioni che possono inserire i soggetti, previo accordo con il comune.

Gli utenti PIS possono permanere nella struttura fino ad un massimo di tre giorni prorogabili fino a un massimo di quindici decorsi i quali, nel caso in cui non si proceda con la dimissione, può essere attivata la procedura di pronta accoglienza o di presa in carico.

31.3 DEA. I posti DEA sono destinati ai soggetti inviati dal Dipartimento Emergenze Accettazione (DEA) degli ospedali dell'area fiorentina nel caso in cui le condizioni sanitarie del soggetto non richiedano il ricovero. Possono essere inseriti negli orari in cui non è attivo il servizio sociale ospedaliero e possono permanere nella struttura fino ad un massimo di 24 ore (Il sabato fino al

lunedì successivo); decorso tale periodo, in caso di necessità, può essere attivata la procedura di pronta accoglienza o di presa in carico.

31.4 Soggetti che versano in precarie condizioni di salute. Possono essere inseriti dalla PO competente o di riferimento. Sono i soggetti autosufficienti dimessi dall'ospedale che necessitano di una assistenza post ospedaliera o comunque in precarie condizioni di salute che vivono per strada quando le loro condizioni non sono tali da richiedere un ricovero ospedaliero. Questi soggetti sono accolti fino a quando permangono le condizioni precarie di salute; successivamente, può essere attivata la procedura di pronta accoglienza o di presa in carico.

31.5 Servizi erogati. A questi soggetti sono erogati i servizi di cui ai precedenti punti 20.2 e 20.3 nonché la colazione. Ai soggetti in precarie condizioni di salute, impossibilitati a muoversi, è servito il pranzo e cena su autorizzazione della PO Competente e sono erogati i servizi di cui al precedente art. 22.

Parte 2 - I servizi della Prima fase

Art. 32 – Servizi di accoglienza di base

32.1 Inserimento dell'ospite nella struttura. L'operatore provvede ad accompagnare l'ospite nella sua camera, indicando gli spazi dedicati, presentando i compagni di stanza, se presenti. Provvede alla consegna del kit personale.

Conclusa questa fase dell'accoglienza, compila la tabella dei "beni forniti", da aggiornare mensilmente.

Il gestore provvede al servizio di lavaggio e stiratura **con periodicità almeno settimanale** della biancheria da letto e da bagno, nonché lavaggio e sanificazione all'occorrenza di coperte, guanciali, coprimaterassi e materassi e garantisce all'ospite dei detersivi per la biancheria e gli indumenti ad uso personale. Se necessario l'operatore provvede, senza indugio, all'invio dell'utente verso i servizi preposti a svolgere gli interventi di screening sanitario.

32.3 Registro delle presenze. Il gestore è tenuto a rilevare le presenze giornaliere degli utenti in apposito registro redatto e tenuto con le modalità e i criteri indicati dal comune.

32.4 Tesserino di riconoscimento. Il gestore al momento del primo ingresso deve fornire all'utente un tesserino numerato e munito di foto. Il tesserino dovrà essere restituito al personale addetto all'accoglienza al momento delle dimissioni dal progetto.

Il Gestore avrà cura di tenere l'elenco informatizzato dei tesserini a cui sono associati i dati anagrafici della persona, da fornire periodicamente al personale interessato della Direzione.

Nessun soggetto può accedere alla struttura privo del tesserino di riconoscimento da esibire al personale di portineria.

32.5 Vitto. Il gestore s'impegna a erogare la colazione a tutti i soggetti inseriti nella prima soglia,

Art. 33 – Servizi di accoglienza finalizzati all'inclusione

33.1 Servizi di orientamento per l'accesso ai servizi territoriali e di supporto alla predisposizione delle pratiche burocratico - amministrative

Il gestore deve garantire agli utenti, l'accesso e la fruizione dei servizi offerti dal territorio, con particolare riferimento:

- agli uffici di riferimento per il rilascio dei documenti riguardanti lo status giuridico dell'utente (Anagrafe, Questure, Prefetture e Poste, ecc.);
- ai servizi sanitari e sociali nonché a quelli anagrafici e a quelli erogati dai Centri per l'impiego.

Il gestore deve assicurare le attività tese a favorire la fruizione dei servizi in autonomia, attraverso azioni di orientamento e di facilitazione. Nel caso in cui le difficoltà linguistiche o particolari condizioni personali dell'ospite condizionino la fruizione ai servizi territoriali, il gestore deve garantire l'orientamento, il supporto e se necessario anche l'accompagnamento e la mediazione.

33.2 Sostegno e accompagnamento per l'accesso ai servizi socio-sanitari. Agli utenti della struttura deve essere garantito il diritto alla salute ed il pieno accesso al Servizio Sanitario Nazionale, attraverso il supporto all'espletamento delle pratiche burocratico amministrative per l'iscrizione al servizio e per la scelta del medico di base.

Gli operatori hanno altresì il compito di fornire le informazioni sulla dislocazione nel territorio dei servizi sanitari sui servizi ivi erogati e sulle modalità d'accesso autonomo a tali servizi; nei casi necessari garantirne l'accompagnamento.

Durante tutto il periodo di accoglienza, il gestore s'impegna a garantire un percorso di educazione sanitaria per informare gli ospiti sui servizi presenti sul territorio e sulle modalità di accesso agli stessi anche attraverso materiale informativo di facile e immediata lettura.

L'ospite sarà informato, orientato e se necessario supportato da mediatori linguistici, per l'accesso e la fruizione dei servizi sanitari di secondo livello o in caso di ricoveri ospedalieri: prenotazione delle visite specialistiche esplicitazione della sintomatologia, comprensione delle diagnosi e delle cure prescritte.

È opportuno che il gestore individui fra gli operatori impegnati nel progetto una o più figure di riferimento per la gestione dei servizi connessi alla tutela della salute degli utenti alla tenuta ed aggiornamento della documentazione sanitaria dei beneficiari. Tale operatore partecipa alle riunioni dell'equipe multidisciplinare, in assenza di tale figura, è compito del coordinatore della struttura fungere da interfaccia fra i servizi sanitari territoriali e gli ospiti del progetto per favorire e facilitare l'accesso ai servizi e garantire il diritto alla salute delle persone ospitate.

33.3 Assistenza sanitaria. Ciascun soggetto inserito deve ricevere adeguato supporto per usufruire dell'assistenza sanitaria dal momento dell'ingresso e per tutto l'arco temporale dell'accoglienza.

Il supporto per l'assistenza sanitaria si concretizza almeno nelle seguenti azioni:

- avvio dei colloqui utili a verificarne la condizione psico-fisica;
- stimolo della cura di sé e del proprio corpo;
- orientamento verso i servizi di screening sanitario, ove ritenuto necessario, per accertare eventuali patologie e malattie;
- orientamento verso i servizi per la verifica di cause d'invalidità, provvedendo, ove necessario, alla richiesta di nuovo accertamento per determinare la percentuale d'invalidità;
- orientamento verso i servizi di prenotazione e monitoraggio di visite specialistiche e/o interventi;
- diffusione delle informazioni sui servizi socio-sanitari territoriali, sugli stili di vita sani e sull'utilizzo di sostanze, anche attraverso la produzione di materiale divulgativo.

Tale servizio deve garantire un'attività di supervisione dell'equipe degli operatori impiegati nel progetto, l'affiancamento degli stessi operatori nel rapporto con gli ospiti e un'attività di monitoraggio (attraverso incontri di gruppo, per individuare le problematiche relazionali nel rapporto operatore-ospite e ospite-ospite) e di prevenzione per le categorie a rischio.

Il gestore deve verificare le cause d'invalidità attraverso l'accesso ai servizi preposti e provvedere all'accompagnamento dell'ospite alla richiesta di un nuovo accertamento della percentuale d'invalidità nell'ottica di un inserimento sociale attivo che tenga presente le capacità reali e le caratteristiche di ogni singolo ospite.

33.4 Assistenza socio-psicologica. Il gestore deve assicurare gli strumenti organizzativi, le competenze e le metodologie operative necessari per la realizzazione del percorso di valutazione-presa in carico degli utenti nelle condizioni di disagio mentale o psichico, definendo gli eventuali strumenti da mettere a disposizione degli operatori, o di soggetti, associazioni o enti presenti sul territorio che facilitino una segnalazione accurata dei casi per i quali è richiesta l'attivazione del percorso di sostegno e di presa in carico nel progetto (scheda o questionario di segnalazione dei casi) ed attuare l'analisi del bisogno e delle risorse individuali, monitorare i percorsi di cura e di riabilitazione in stretto collegamento con i servizi del territorio.

Per questa tipologia di utenti il gestore deve prevedere la presenza di personale specializzato e con esperienza pluriennale adeguato al ruolo ricoperto.

Il gestore deve assicurare, in stretta collaborazione con i servizi specialistici del territorio, i percorsi terapeutico - riabilitativi personalizzati in caso di presa in carico integrata, sostegno psicologico e psicoterapeutico.

Il gestore deve prevedere la possibilità di organizzazione diretta o di accesso facendo ricorso alle risorse presenti nella rete territoriale, a laboratori o attività socializzanti finalizzate al supporto degli interventi sanitari e dei percorsi di riabilitazione e socializzazione dei beneficiari accolti.

33.5 Ulteriori Servizi e prestazioni da erogare

Il gestore assicura, inoltre, le seguenti prestazioni:

- a) eventuale supporto per l'organizzazione dei trasporti sociali delle persone ospitate impossibilitate a muoversi;
- b) supporto agli ospiti, integrato da interventi di aiuto in caso di bisogno emergente (chiamata del medico curante o del 118, cambio della biancheria non programmato, pasti non programmati, assistenza alla persona, interventi di pulizia, ecc.).

Parte 2 - I servizi della Seconda Fase

Art. 34 – Servizi di accoglienza di base

34.1. Passaggio dalla I alla II Fase. I soggetti passano dalla I alla II fascia quando hanno acquisito il necessario grado di autonomia, consapevolezza di sé e delle proprie capacità e sono proficuamente inseriti nel processo di inclusione attiva.

34.2 Passaggio dalla II alla I Fase. Nel caso in cui il soggetto non assicura la massima collaborazione nel progetto di inclusione sociale, tiene un comportamento aggressivo nei confronti delle persone e delle cose, ricada nelle dipendenze o comunque non dimostri la necessaria collaborazione nel processo di inclusione sociale può essere ricollocato in Prima Fascia.

34.3 Inserimento dell'ospite nella struttura, Registro delle presenze, Tesserino di riconoscimento. Si applica quanto previsto dal precedente art. 32.

Art. 35 – Servizi di accoglienza finalizzati all'inclusione

Essi si sostanziano in azioni di orientamento verso attività di formazione professionale, di ricerca lavoro e di alloggio in autonomia. Agli utenti inseriti nella seconda fascia saranno assicurati, in via prevalente, i servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale, per l'accesso al lavoro e di orientamento e sostegno per il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa e saranno assicurati i servizi di socializzazione e sensibilizzazione;

TITOLO VI – Servizio di Accoglienza di Seconda Soglia

Art. 36 – Strutture di Seconda Accoglienza.

I posti letto definiti di Seconda Soglia si caratterizzano per un servizio di leggera intensità assistenziale e si realizzano all'interno dei Minialloggi e delle camere della cosiddetta Ala Nuova dell'Albergo Popolare **per un totale di 60 posti letto** a favore di cittadini residenti nel Comune di Firenze.

Art. 37 – Utenti

Gli interventi si rivolgono a soggetti in buone condizioni sia di salute che psicologiche che hanno un reddito, anche minimo e sono avviati in un processo di reinserimento sociale. Si sostanziano in azioni di orientamento verso attività di formazione professionale, di ricerca del lavoro e di alloggio in autonomia.

I soggetti devono essere in buone condizioni sia di salute che psicologiche, devono avere un reddito da lavoro o da altra fonte, adeguatamente documentato.

Possono essere inseriti nella struttura i soggetti, in possesso dei predetti requisiti:

- a) provenienti dal sistema di accoglienza di prima soglia che, sulla base della valutazione dell'equipe multifunzionale della struttura di prima soglia, sono più proficuamente inseriti nel percorso verso l'autonomia.
- b) che, a giudizio dell'equipe multidisciplinare della struttura di prima soglia, hanno le caratteristiche idonee in quanto avviati in un processo di reinserimento sociali;
- c) segnalati dai servizi sociali territoriali;
- d) segnalati dal Segretariato Sociale anche in assenza di una formale presa in carico da parte dei servizi sociali.

Sulla base delle segnalazioni, decide l'inserimento la commissione appositamente costituita con provvedimento del direttore dei servizi sociali.

Nel caso in cui il soggetto non assicuri la massima collaborazione nel progetto di inclusione sociale, tiene un comportamento aggressivo nei confronti delle persone e delle cose, ricada nelle dipendenze o comunque non dimostra la necessaria collaborazione nel processo di inclusione sociale, su proposta dell'educatore e/o del responsabile della struttura con decisione della equipe multidisciplinare può essere ricollocato in Prima soglia. I soggetti possono rimanere nella struttura per un periodo non superiore a 12 (dodici mesi, eventualmente rinnovabili di sei mesi in sei mesi fino a un massimo di tre anni nel caso sia necessario completare il percorso verso l'autonomia, su proposta dell'equipe multidisciplinare validata dalla P.O. di riferimento.

La quota di compartecipazione dell'utente sarà concordata con il Servizio Sociale competente secondo i regolamenti comunali vigenti.

Art. 38 – Servizi e Attività

38.1 Ingresso. Al termine del colloquio di ingresso, gli ospiti devono firmare il regolamento e il patto d'inclusione (nel caso in cui non lo abbiano fatto prima) e sono accompagnati negli alloggi, a loro destinati.

Agli ospiti è garantita la possibilità di usufruire di lavanderia a gettoni per il lavaggio del vestiario personale e altra biancheria ed è assicurato il materiale di pulizia

Agli ospiti nei primi giorni di accoglienza (nel caso in cui non sia stato effettuato prima) è illustrata la logistica della struttura d'accoglienza, specificando le modalità di utilizzo dei servizi, le regole della struttura e i suoi spazi. Viene presentato il team dedicato al progetto con i rispettivi ruoli e sono informati della possibilità di esprimere un proprio giudizio sul gradimento per il servizio ottenuto.

38.2 Registro delle presenze, Tesserino di riconoscimento. Si applica quanto previsto dal precedente art. 32.

38.3 Servizi e prestazioni da erogare. Agli utenti inseriti nella seconda soglia saranno assicurati, in via prevalente, i servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale, per l'accesso al lavoro e di orientamento e di sostegno per il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa e saranno assicurati i servizi di socializzazione e sensibilizzazione;

Il gestore in collaborazione con il comune e con le associazioni culturali e sportive pubbliche assicura, ove possibile, a questi ospiti biglietti del teatro, del cinema e di manifestazioni sportive.

38.4 Permanenza degli ospiti nella struttura. I soggetti inseriti possono permanere per tutto il giorno nei loro alloggi, senza alcuna limitazione.

TITOLO VII – Il Processo d'inclusione attiva

Parte Prima – Progetto d'inclusione attiva

Art. 39 – Finalità e contenuti

39.1 Finalità. L'obiettivo primario di tali interventi e servizi deve essere quello di sostenere e facilitare gli utenti nel percorso di acquisizione di una propria autonomia, nel più breve tempo possibile attraverso definizione di un progetto individuale di inclusione attiva, sviluppato di concerto fra l'equipe multidisciplinare ed il singolo beneficiario e da questi condiviso.

Le attività e gli interventi da realizzare, pertanto, non devono essere finalizzati alla sola individuazione di risposte immediate ai bisogni degli utenti, ma anche a una diretta acquisizione di strumenti di inserimento del soggetto.

39.2 Progetto di inclusione attiva. Il progetto è redatto dall'equipe multidisciplinare, anche su proposta dell'educatore, su apposito modello ed incluso nella cartella personale dell'utente.

Nella predisposizione del progetto d'inclusione attiva occorre fare riferimento a tre dimensioni rilevanti per raggiungere un benessere di lungo periodo:

- *i bisogni del soggetto* nella sfera della formazione, della salute e della socialità;
- *le risorse* che possono essere attivate per soddisfare tali bisogni;
- *i fattori ambientali* che possono influenzare e sostenere questo percorso.

I bisogni riguardano le seguenti dimensioni: reddito, salute, istruzione, casa, sviluppo affettivo e comportamentale, identità, rappresentazione sociale. Le risorse previste devono essere attivabili sul territorio, in base alla natura degli obiettivi e delle azioni individuate.

39.3 Progetto di inclusione attiva – Contenuti e obiettivi. Il progetto, condiviso con i destinatari, deve prevedere una presa in carico globale e complessiva del soggetto, attraverso un sistema integrato d'interventi e definire:

- a) gli obiettivi da raggiungere, calibrati in relazione al periodo di permanenza e formulati in modo da essere chiaramente identificabili, realistici, gradualmente e misurabili (cosa si vuole raggiungere e in quanto tempo);
- b) la tipologia degli interventi di inclusione e di sostegno all'abitare, da mettere in atto (come si vuole raggiungere gli obiettivi individuati);
- c) le modalità di sostegno del soggetto nei suoi momenti evolutivi significativi e il supporto all'individuo per l'acquisizione di competenze e capacità di mediazione, contrattazione e negoziazione;
- d) i tempi di attuazione e di conclusione del progetto con i momenti in cui si effettueranno le verifiche intermedie, insieme con l'equipe multidisciplinare;
- e) le modalità e i tempi di adeguamento del progetto sulla base delle verifiche intermedie effettuate.

Il progetto deve, inoltre, permettere di attivare:

- percorsi di consapevolezza e utilizzo delle competenze e delle potenzialità dell'individuo;
- programmi finalizzati allo sviluppo della partecipazione alla vita quotidiana, della relazione e di impegno attivo nella comunità;
- impegni da parte dei componenti il nucleo familiare, ove esistente, a svolgere specifiche attività, dettagliate anche in riferimento a responsabilità dei singoli componenti e dei tempi;
- il recupero delle relazioni sociali con la comunità di riferimento, la riassunzione di un ruolo sociale, la ricostruzione di un senso di appartenenza.

Il progetto deve dare risposta a bisogni complessi e, pertanto, richiede la messa in atto di interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, monitoraggio, attivazione di prestazioni sociali, nonché di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici e privati, in particolare del privato sociale del territorio.

Il gestore, sin dal primo momento di accoglienza attiva interventi come l'accompagnamento ai vari servizi specifici sul territorio per rispondere ai bisogni più urgenti delle persone accolte.

Nel progetto d'inclusione devono essere indicati la composizione dell'equipe multidisciplinare, l'assistente sociale responsabile del caso e l'educatore.

39.4 Adesione al Progetto. Il progetto deve prevedere da parte degli utenti un'adesione alle azioni previste con la conseguente adozione di comportamenti virtuosi, quali, ad esempio, la ricerca attiva del lavoro, la partecipazione a progetti di inclusione lavorativa (tirocini, borse di lavoro, ecc.),

l'adesione a specifici percorsi eventualmente individuati dai servizi specialistici (ad esempio, percorsi di fuoriuscita dalle dipendenze, ecc.).

Il progetto può eventualmente prevedere eventuali sanzioni quali il non rinnovo del periodo di permanenza.

39.5 Progetto di inclusione attiva – le parti del progetto. Il progetto è suddiviso nelle seguenti parti di attività:

A) Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale;

B) Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso al lavoro;

C) Servizi di orientamento e di sostegno per il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa;

D) Attività a favore degli ospiti ultra sessantenni (ove presenti);

E) Attività e servizi di socializzazione e sensibilizzazione;

F) Attività di volontariato e servizi socialmente utili.

Il progetto può riguardare uno o più dei predetti servizi e/o attività, anche se deve contenere, in ogni caso, le azioni di orientamento e di sostegno per il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa, adeguatamente calibrati e personalizzati per ciascun utente sulla base dei suoi bisogni e delle sue necessità allo scopo di rendere il progetto il più possibile idoneo a favorire la fuoriuscita del soggetto dal circuito d'accoglienza.

Art. 40 – Partecipazione attiva dell'utente alla realizzazione del progetto

Il progetto d'inclusione attiva deve prevedere il coinvolgimento attivo e la partecipazione dell'utente sia nella redazione sia nell'attuazione del progetto. La partecipazione attiva è condizione necessaria ed indispensabile per il mantenimento del soggetto nel progetto

L'utente deve collaborare con il gestore e il comune nel mantenere in perfetto stato di decoro gli spazi a lui assegnati.

Gli utenti degli alloggi di Seconda Soglia e, ove possibile, di Prima soglia devono assicurare la pulizia degli alloggi e devono anche assicurare la raccolta differenziata dei rifiuti.

Questi utenti, su base assolutamente volontaria possono collaborare con il gestore nella pulizia degli spazi comuni e negli interventi di piccola manutenzione.

Il gestore deve garantire che gli ospiti effettuino il servizio di pulizia verificando lo stato di pulizia dei locali.

Art. 41 – Compiti del gestore per la realizzazione del progetto

Il gestore, sin dal primo momento di accoglienza, in accordo e su indicazione dei servizi sociali, attiva interventi come l'accompagnamento ai vari servizi specifici sul territorio per rispondere ai bisogni più urgenti delle persone accolte.

Nell'ottica della valorizzazione del lavoro sociale e della integrazione delle conoscenze, il gestore attiva, con la partecipazione attiva dell'ospite, le risorse del terzo settore esistenti sul territorio allo scopo di attivare le necessarie sinergie per un percorso di autonomia dell'ospite basato sulla rigenerazione delle proprie capacità.

Il gestore assicura momenti dedicati a colloqui personali con l'ospite che consentano di affermare l'importanza della ricostruzione della propria storia personale. La rielaborazione di momenti cruciali della propria esistenza e il supporto dato all'ospite a livello materiale, psicologico ed emotivo saranno una valida bussola per orientare il progetto di inclusione sociale.

Il gestore garantisce che l'assistente sociale di riferimento abbia sempre informazioni aggiornate e adeguerà in tempo reale il fascicolo personale dell'ospite sotto la supervisione del Coordinatore.

Art. 42 – Attuazione del progetto, monitoraggio e verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati

L'avvio della progettazione degli interventi, pur successiva a quella di definizione delle azioni, costituisce un tutt'uno con essa ed entrambe vengono revisionate, integrate e monitorate

continuamente all'interno di un processo ciclico di analisi dei bisogni, programmazione del cambiamento, verifica e revisione dell'analisi.

La realizzazione del progetto è svolta dal gestore, con l'ausilio dell'equipe multidisciplinare..

Il gestore si impegna attraverso lo strumento dei colloqui periodici effettuati dagli educatori, a sostenere ed accompagnare il percorso d'inclusione attiva degli utenti accolti; di tali colloqui dovrà essere tenuta traccia nell'apposito modulo di progetto

Posto che l'obiettivo del progetto è quello di dare un'accoglienza non permanente alle persone accolte e di adoperarsi per una loro uscita la più rapida possibile dalla struttura e, quindi, dal sistema assistenziale, il gestore è chiamato a costruire percorsi condivisi di fuoriuscita degli ospiti.

Il progetto individuale d'inclusione dovrà essere periodicamente monitorato per verificarne l'andamento, e per apportare se necessario eventuali integrazioni, correttivi o modifiche al fine di realizzare il raggiungimento degli obiettivi prefissati

L'equipe multidisciplinare effettua con cadenza mensile, ovvero tutte le volte che si renda necessario il monitoraggio dei progetti individuali degli utenti accolti.

Nel caso in cui in occasione di tali momenti di verifica si evidenzino situazioni di mancata adesione o non rispetto degli impegni imputabili all'utente, il coordinatore del progetto formalizza quanto evidenziato dall'equipe multidisciplinare con richiamo scritto. Il ripetersi di situazioni di mancata adesione degli utenti al percorso d'inclusione congiuntamente può determinare la sospensione dei servizi non essenziali o nei casi estremi condurre alla revoca dell'accoglienza. Nel Regolamento di accoglienza dovranno essere codificate le graduazioni dei richiami e le situazioni che possono determinare la sospensione o l'interruzione dell'erogazione dei servizi o la revoca dell'accoglienza.

Parte Seconda – Inclusione Lavorativa e Autonomia Abitativa

Art. 43 - Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alle occasioni di formazione professionale

L'attività di formazione è propedeutica all'inserimento del soggetto nel mondo del lavoro ed è, quindi, finalizzata all'acquisizione dell'autonomia economica e sociale. Il gestore si rapporta con il soggetto incaricato dal comune per tutta l'attività formativa indirizzata a soggetti marginali, per la redazione del progetto formativo e successiva attuazione.

Il gestore, tramite il soggetto incaricato dal comune, assicura l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo, redigendo ove necessario il bilancio di competenze e il curriculum vitae. L'attività di inclusione lavorativa verso l'autonomia deve coinvolgere l'utente in un ruolo attivo e garantire la sua partecipazione responsabile, attivando forme di accompagnamento verso percorsi occupazionali.

Art. 44 – Servizi di orientamento e di sostegno per il raggiungimento dell'autonomia abitativa.

44.1 Ambito di Applicazione. Gli articoli della presente parte – Autonomia Alloggiativa si applicano ai soggetti inseriti nei posti di seconda soglia e ove necessario anche alla prima.

44.2 Modalità Operative. Il gestore deve assicurare l'attività di un esperto in ricerca alloggi.

Nel progetto d'inclusione, il percorso concordato di uscita deve essere orientato verso uno o più dei seguenti percorsi:

- a) inserimento in strutture di accoglienza, rivolte a soggetti con particolari fragilità;
- b) promozione e supporto a situazione di *co-housing* promuovendo l'incontro tra soggetti che hanno i requisiti per coabitare: ospiti interni, ospiti delle varie strutture di accoglienza, coloro che fanno domanda tramite la rete dei centri di ascolto;
- c) sostegno a progetti di start up socio abitativo, sia singolarmente, sia rivolto a famiglie e gruppi di persone (ricerca di alloggi in affitto e supporto nell'acquisto dell'alloggio);
- d) supporto agli ospiti nella predisposizione delle domande per gli alloggi sociali e dell'edilizia residenziale pubblica.

Le azioni previste verso l'autonomia abitativa devono essere allegate al progetto di inclusione. Per sostenere gli utenti che si rivolgono al libero mercato, il gestore si impegna a dare un sostegno nella ricerca dell'immobile tramite canali privati e agenzie immobiliari.

Il gestore deve:

- a) attuare azioni di orientamento, informazione e accompagnamento nella ricerca di soluzioni abitative autonome (supporto nella gestione delle relazioni con le agenzie immobiliari e con i proprietari degli immobili; conoscenza dei diritti-doveri di locatore e locatario; lettura dei giornali degli annunci; sostegno nella gestione/volture delle utenze, ecc.).
- b) attuare azioni di orientamento, informazione e accompagnamento e supporto degli utenti nella stipula dei contratti d'affitto;
- c) attuare azioni di orientamento, informazione e accompagnamento e supporto sulle modalità di accesso agli alloggi di edilizia residenziale pubblica, alle liste per alloggi sociali o popolari, a fondi pubblici destinati al supporto del pagamento di canoni di locazione, e/o ad altre soluzioni abitative intermedie o temporanee offerte dal territorio.

44.3 Rimpatrio Assistito Il gestore, qualora valuti che ci siano i presupposti, propone all'ospite anche un percorso di rimpatrio assistito, avvalendosi della consulenza del proprio legale con il pagamento delle relative spese.

Art. 45 – Sostegno a favore della fuoriuscita dal sistema delle accoglienze

Laddove, il gestore ritenga opportuno un aiuto economico per sostenere il costo relativo alla caparra, il gestore lo richiede alla PO Competente che con proprio atto autorizza l'intervento.

L'aiuto economico può consistere nel supportare gli utenti in uscita dal progetto:

- a) che abbiano conseguito un positivo percorso di inclusione lavorativa tale da rendere possibile l'accesso ad una soluzione alloggiativa autonoma, **con la concessione di un contributo per l'alloggio** al fine di agevolarne il percorso di inserimento sociale, economico e abitativo. Tale contributo dovrà essere destinato a coprire alcune spese, come: la caparra; i costi di agenzia; le spese di registrazione del contratto; le prime mensilità (anche in modo parziale); le prime spese condominiali; le spese di allaccio delle utenze (**con un limite massimo di € 1.500**);
- b) con la concessione di un **contributo per le necessità relative all'avvio del percorso di autonomia (con un limite massimo di € 1.000)**
- c) supportare gli utenti in uscita dal progetto, che non abbiano conseguito un positivo percorso di inclusione lavorativa e/o alloggiativa con un contributo "una tantum" per la copertura dei costi di viaggio, di vitto e/o alloggio nei giorni immediatamente successivi all'uscita dal progetto (**con un limite massimo di € 1.000**)

Le somme erogate devono essere annotate in un apposito registro e saranno rimborsate dietro presentazione di apposito rendiconto a cadenza bimestrale.

Nessun soggetto può ricevere più di un contributo.

Art. 46 – Supporto successivo

Il gestore, qualora venga trovata una soluzione abitativa alternativa alla struttura, accompagna l'utente nel primo sopralluogo della nuova abitazione per prendere le misure al fine di progettare l'arredamento e lo coadiuva per avviare le procedure per le nuove utenze domestiche (corrente elettrica, acqua, gas).

Nel caso in cui il soggetto acquisisca un alloggio in affitto, *co-housing*, di proprietà o di edilizia residenziale pubblica, il gestore assicura un servizio di accompagnamento socio educativo al fine di garantire l'effettiva integrazione dell'utente nel nuovo contesto.

Parte terza – Altri servizi per l'autonomia

Art. 47 – Servizi per l'integrazione sociale e per il progetto d'inclusione attiva

47.1 Attività a favore degli ospiti ultrasessantenni. Il gestore deve garantire unicamente le attività di socializzazione, di volontariato e i percorsi verso l'uscita favorendo e stimolando l'autonomia abitativa.

Il gestore organizza momenti di condivisione e socializzazione rivolta alle persone ultra sessantenni tenendo conto degli interessi personali degli ospiti al fine di promuovere un'animazione partecipata e formativa anche con l'organizzazione di attività culturali attive.

Le azioni previste devono essere allegate al progetto d'inclusione attiva

47.2 Attività e Servizi di Socializzazione e di Sensibilizzazione. Il gestore deve assicurare attività di animazione socio-culturale per favorire un positivo inserimento sociale delle persone nella comunità locale e prevenire l'insorgere di fenomeni di esclusione sociale ed emarginazione (eventi di carattere culturale, ricreativo, sportivo, sociale), in collaborazione con istituzioni sportive e culturali del territorio.

Il programma delle attività ricreative e socializzanti devono essere allegati al progetto d'inclusione.

TITOLO VIII – La Gestione della struttura

Art. 48 Gestione della Struttura

48.1 Pulizie. Il gestore deve garantire il servizio di pulizia ordinaria di tutti i locali, nonché il servizio di pulizia straordinaria (almeno con frequenza mensile, inclusi vetri, termosifoni, ecc.).

La pulizia degli spazi comuni è effettuata secondo uno schema che terrà conto degli orari di maggiore necessità del servizio e tale da coprire uno schema di rotazione delle pulizie, sette giorni su sette. Il servizio è effettuato con le seguenti modalità:

ARREDI E/O MOBILI: spolveratura; pulizia e disinfezione; spolveratura dei piani superiori;

PAVIMENTI: ramazzatura ad umido; lavaggio, sanificazione completa; lavaggio a fondo (es: nella sala pranzo); aspirazione meccanica;

PARETI LAVABILI (CUCINA): pulizia e sanificazione;

SERVIZI IGIENICI: pulizia e sanificazione;

VETRI E SUPERFICI VETRATE: pulizia;

APPARECCHI DI ILLUMINAZIONE E RISCALDAMENTO: spolveratura;

APPARECCHI TELEFONICI E PC: pulizia.

Negli orari previsti gli operatori addetti alle pulizie effettueranno tutte le attività di pulizia richieste garantendo una presenza 7 giorni su 7, con una precisa organizzazione oraria delle attività

Gli operatori addetti alle pulizie opereranno in base al seguente piano di lavoro giornaliero:

Il gestore s'impegna a redigere sia un programma quindicinale, sia uno mensile relativi alle pulizie più approfondite ordinarie e straordinarie.

48.2 Gestione smaltimento dei rifiuti urbani. Per i rifiuti urbani presenti il gestore assicura lo stoccaggio differenziato e il trasporto nei relativi cassonetti per la raccolta differenziata.

Le finalità sono quelle di evitare giacenze per periodi prolungati e offrire in maniera educativa, agli ospiti, un ambiente decoroso e curato e di contribuire alla salvaguardia dell'ambiente.

La struttura verrà quindi dotata di bidoni diversificati (con colori diversi per ciascuna tipologia) per lo smaltimento di: ●carta; ●alluminio e vetro; ●alimentare; ●indifferenziato.

48.3 Servizio di Portierato e di Sorveglianza. Il gestore s'impegna a coprire il servizio di portierato per 24 ore su 24, per 7 giorni su 7, con la presenza di un operatore nelle ore diurne e il raddoppio della vigilanza nelle ore notturne per 9 ore. Gli operatori turneranno con il sistema della turnazione in quinta (5 operatori che si alternano 7 giorni su 7 nell'arco delle 24 ore).

Art. 46 – Organizzazione oraria del personale

Il gestore deve assicurare le seguenti figure professionali garantendo il rispetto degli orari di lavoro sotto riportati e precisamente per le seguenti figure: Operatore addetto allo sportello d'accesso,

Psicologo, Coordinatore, Responsabile servizio, Educatore, Esperto raccolta e elaborazione dati, Consulente accesso casa. Il gestore può richiedere una diversa organizzazione dell'orario di lavoro al comune che deve approvarlo con atto scritto.

Il gestore assicura la copertura delle seguenti figure professionali con il relativo orario di lavoro:

Personale adibito all' Ostello del Carmine – Servizio di Pronto Accoglienza per 60 Ospiti

<i>Figura professionale</i>	<i>Orario</i>	Nr.	Ore/ giorno	Giorni/ settimana	Ore/ Settimana	Ore annuali
Operatore addetto ai servizi vari	07.00 - 13.00	2	6	7	84	4.368
Operatore addetto Accoglienza	19.00 - 07.00	2	12	7	168	8736

Personale adibito all' Albergo popolare – Destinato ai Servizi di Prima (104 Ospiti) e Seconda Soglia (60 Ospiti).

<i>Figura professionale</i>	<i>Orario</i>	Nr.	Ore/ giorno	Giorni/ settimana	Ore/ Settimana	Ore annuali
Operatore addetto ai servizi vari	07.00 – 13.00	3	6	7	126	6.552
Operatore addetto ai servizi vari	13.00 – 19.00	2	6	7	84	4.368
Operatore addetto alla Vigilanza	19.00 - 7.00	3	12	7	252	13.104
Operatore addetto alla Portineria	07.00 - 19.00	1	12	7	84	4.368
Psicologo	09,00 - 13,00 15,00 – 17,00	1	6	5	30	1.560
Consulente accesso casa	09,00 - 12,00	1	3	5	15	780

Personale adibito all'Albergo Popolare e all' Ostello del Carmine Personale destinato ai servizi di Pronto Accoglienza (60 Ospiti) di Prima (104 Ospiti) e Seconda Soglia (60 Ospiti).

<i>Figura professionale</i>	<i>Orario</i>	Nr.	Ore/ giorno	Giorni/ settimana	Ore/ Settimana	Ore annuali
Operatore addetto allo sportello d'accesso	09,00 - 12,00	1	3	7	21	1.092
Operatore Manutentore	09,00 - 13,00	1	4	5	20	1.040
Coordinatore	10,00 - 13,00 15,00 – 17,00	1	5	6	30	1.560
Responsabile servizio	08,00 - 13,00 15,00 – 17,00	1	7	5	35	1.820
Educatore	07,00 - 09,00	2	2	7	28	1456
Educatore	09,00 - 13,00	2	4	5	40	2.080
Educatore	15,00 – 17,00	1	2	5	10	520
Educatore	18,00 – 21,30	2	3,5	7	49	2.548
Esperto raccolta e elaborazione dati	09,00 - 13,00 15,00 – 18,00	1	7	5	35	1.820

Esperto raccolta e elaborazione dati	09,00 - 13,00	1	4	5	20	1.040
Operatore socio assistenziale	Sabato 09,00 - 11,00	1	2	7	14	728
Consulente legale	09,00 - 11,00	1	2	2	2	104
Mediatore		1			4	208

Art. 46 – Costi del personale e del servizio

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente contratto è previsto un costo annuo pari a **euro 1.435.955,30 IVA esclusa di cui 1.059.897,91(IVA esclusa) finanziato a carico del bilancio comunale e 376.057,39 IVA esclusa a carico delle risorse a valere sui fondi dell'Unione Europea** - Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014 – 2020" sul Fondo di Sviluppo Regionale (FESR) sul Fondo Sociale Europeo (FSE), e con cofinanziamento nazionale.

Il Costo per il triennio è pari a **euro 4.307.865,90 IVA esclusa di cui € 3.179.693,74 IVA esclusa finanziato a carico del bilancio comunale € 1.128.172,16 IVA esclusa a carico delle risorse a valere sui fondi dell'Unione Europea** - Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014 – 2020" sul Fondo di Sviluppo Regionale (FESR) sul Fondo Sociale Europeo (FSE), e con cofinanziamento nazionale.

Il dettaglio dei costi è il seguente:

A) Costo stimato del Personale impiegato nella struttura "Ostello del Carmine" – Servizio di Pronta Accoglienza per 60 Ospiti:

Costo anno euro 242.423,34 (interamente finanziato a carico del bilancio comunale) ;

Costo per il triennio euro 727.270,02 (interamente finanziato a carico del bilancio comunale).

B) Costo stimato del Personale impiegato nella struttura "Albergo Popolare" – Servizi di Prima (104 Ospiti) e Seconda Soglia (60 Ospiti) per un numero complessivo di 164 ospiti:

Costo annuo euro 575.136,45 finanziato in quota parte a carico del bilancio comunale e in quota parte con le risorse a valere sui fondi dell'Unione Europea - Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014 – 2020" sul Fondo di Sviluppo Regionale (FESR) sul Fondo Sociale Europeo (FSE), e con cofinanziamento nazionale.

Costo per il triennio euro 1.725.409,35 finanziato in quota parte a carico del bilancio comunale e in quota parte con le risorse a valere sui fondi dell'Unione Europea - Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014 – 2020" sul Fondo di Sviluppo Regionale (FESR) sul Fondo Sociale Europeo (FSE), e con cofinanziamento nazionale.

C) Costo stimato del Personale impiegato sia nella struttura "Ostello del Carmine" – Servizi di Pronta Accoglienza (60 Ospiti) sia nella struttura "Albergo Popolare" – Servizi di Prima (104 Ospiti) e Seconda Soglia (60 Ospiti) per un numero complessivo di 224 ospiti:

Costo annuo euro 310.811,80 finanziato in quota parte a carico del bilancio comunale e in quota parte con le risorse a valere sui fondi dell'Unione Europea - Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014 – 2020" sul Fondo di Sviluppo Regionale (FESR) sul Fondo Sociale Europeo (FSE), e con cofinanziamento nazionale.

Costo per il triennio euro 932.435,40 finanziato in quota parte a carico del bilancio comunale e in quota parte con le risorse a valere sui fondi dell'Unione Europea - Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014 – 2020" sul Fondo di Sviluppo Regionale (FESR) sul Fondo Sociale Europeo (FSE), e con cofinanziamento nazionale.

TOTALE COSTO STIMATO ANNUO DEL PERSONALE euro 1.128.371,59 di cui:

- per i servizi di Pronta Accoglienza e Prima Soglia **euro 834.702,70** finanziato a carico del bilancio comunale;
- per i servizi di seconda Soglia **293.668,89** finanziato con i fondi dell'Unione Europea - Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014 – 2020" sul Fondo di Sviluppo Regionale (FESR) sul Fondo Sociale Europeo (FSE), e con cofinanziamento nazionale.

TOTALE COSTO STIMATO DEL PERSONALE PER IL TRIENNIO euro 3.385.114,77 di cui:

- per i servizi di Pronta Accoglienza e Prima Soglia **euro 2.504.108,10** finanziato a carico del bilancio comunale;
- per i servizi di seconda Soglia **881.006,67** finanziato con i fondi dell'Unione Europea - Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014 – 2020" sul Fondo di Sviluppo Regionale (FESR) sul Fondo Sociale Europeo (FSE), e con cofinanziamento nazionale.

D) SPESE DIVERSE relative sia nella struttura “ Ostello del Carmine – Servizi di Pronta Accoglienza (60 Ospiti) sia nella struttura “Albergo Popolare” – Servizi di Prima (104 Ospiti) e Seconda Soglia (60 Ospiti) per un numero complessivo di 224 ospiti:

Costo annuo euro 307.583,71 finanziato in quota parte a carico del bilancio comunale e in quota parte con le risorse a valere sui fondi dell’Unione Europea - Programma Operativo Nazionale “Città Metropolitane 2014 – 2020” sul Fondo di Sviluppo Regionale (FESR) sul Fondo Sociale Europeo (FSE), e con cofinanziamento nazionale.

Costo per il triennio euro 922.751,13 finanziato in quota parte a carico del bilancio comunale e in quota parte con le risorse a valere sui fondi dell’Unione Europea - Programma Operativo Nazionale “Città Metropolitane 2014 – 2020” sul Fondo di Sviluppo Regionale (FESR) sul Fondo Sociale Europeo (FSE), e con cofinanziamento nazionale.

Voce di Costo per 36 mesi	Bilancio Comune	Pon Metro	Totale
Costo Personale Pronta accoglienza	727.270,02	0	727.270,02
Costi Personale Albergo Popolare comune alla Prima e Seconda Soglia	1.094.162,04	631.247,31	1.725.409,35
Costi personale comuni alle due strutture e relativo ai servizi di Pronta Accoglienza, Prima e Seconda Soglia	682.676,04	249.759,36	932.435,40

Dettaglio dei costi complessivi calcolato per trentasei mesi con relativa ripartizione della spesa fra Bilancio del Comune e PON Metro:

Totale Costi personale	2.504.108,10	881.006,67	3.385.114,77
Acquisto beni per ospiti e lavanderia	65.892,87	24.107,13	90.000,00
Manutenzione e disinfestazione	199.875,00	73.125,00	273.000,00
Colazioni	125.706,00	45.990,00	171.696,00
Beni di consumo	17.571,43	6.428,57	24.000,00
Somme per uscita	32.946,42	12.053,58	45.000,00
Spese di gestione	116.291,94	42.545,85	158.837,79
Utile aziendale	117.301,98	42.915,36	160.217,34
TOTALE GENERALE	3.179.693,74	1.128.172,16	4.307.865,90

Art. 47 Vincoli Organizzativi.

Il Servizio oggetto del presente Capitolato deve essere organizzato in forma integrata e unitaria, al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi fissati nel presente contratto

A tal fine, il gestore deve garantire la gestione coordinata e integrata delle attività di cui al presente Capitolato, curando le necessarie forme di raccordo operativo con il Responsabile Unico del Procedimento (**nel prosieguo “RUP”**) con il direttore dell’esecuzione, se nominato, i referenti del Comune.

Il suddetto servizio potrà essere ridotto o temporaneamente sospeso, in relazione alle esigenze del Comune. o a sopravvenute ragioni di pubblico interesse.

Art. 48 Corrispettivo dell'appalto, Modalità di Pagamento e Aggiornamento dei prezzi

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente contratto è previsto un compenso complessivo per il triennio pari a euro **4.307.865,90 IVA esclusa**.

I suddetti importi sono soggetti a ribasso d'asta.

L'ammontare complessivo dell'appalto sarà rideterminato in sede di redazione del contratto sulla base del prezzo offerto dall'aggiudicatario.

Il corrispettivo sarà liquidato in fatture mensili posticipate il cui ammontare è pari a:

Importo mensile (I.M.) = 4.307.865,90 – ribasso d'asta)/36 .

Il predetto importo mensile sarà decurtato sulla base del numero medio degli ospiti presenti nella struttura nel corso del mese rispetto al numero complessivo degli ospiti che individua l'indice di saturazione secondo la seguente formula:

Indice di saturazione (I.S.) = numero medio giornaliero degli ospiti presenti diviso capienza della struttura (224) per cento.

Nel caso in cui $IS \geq 95\%$ al gestore verrà erogato l'intera rata mensile

Nel caso in cui $80\% \leq IS \leq 95\%$ al gestore la rata mensile sarà ridotta della stessa percentuale di mancata saturazione dei posti (nel caso in cui sono occupati il 90% dei posti la rata si ridurrà del 10% , nel caso in cui sono occupati il 80% dei posti la rata si ridurrà del 20%)

Nel caso in cui $IS \leq 80\%$ al gestore la rata mensile sarà ridotta del 25%.

Il numero complessivo dei posti (224) potrà essere incrementato. Nel caso in cui l'incremento sia inferiore al 5% dei predetti posti e, quindi, fino a 11 (undici) utenti in più nulla è dovuto al gestore per l'incremento. Per ogni ospite in più sarà corrisposto, previa verifica della disponibilità finanziaria, al gestore un compenso aggiuntivo di 5.000 euro l'anno. A questo importo sarà applicato l'eventuale ribasso d'asta.

Con tale corrispettivo il gestore si intende compensato di qualsiasi suo avere connesso o conseguente al servizio medesimo, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi essendo in tutto e per tutto soddisfatto con il pagamento del corrispettivo pattuito, essendo escluse revisioni durante il periodo di durata naturale del contratto. Con tale corrispettivo il gestore si intende altresì compensato per qualsiasi onere derivante dalla fornitura di materiali e/o dall'acquisizione di tutti gli eventuali servizi strumentali necessari allo svolgimento delle attività programmate e per gli operatori impiegati nel servizio (quali, a titolo esemplificativo: materiali di cancelleria, biglietti per mezzi di trasporto e per l'ingresso a musei, teatri, cinema, piscine e altro), nonché per i costi inerenti l'utilizzo dei locali messi a disposizione dal gestore stesso per lo svolgimento delle attività. Tale importo si intende fisso, invariabile e indipendente da qualunque eventualità sopravvenuta o di cui il gestore non abbia tenuto conto. Il gestore non avrà perciò ragione di pretendere sovrapprezzi e indennità speciali di alcun genere per l'aumento dei costi o per costi non previsti.

Il corrispettivo si intende fisso, invariabile ed indipendente da qualunque eventualità sopravvenuta o di cui l'impresa aggiudicataria non abbia tenuto conto. Il soggetto affidatario non avrà perciò ragione di pretendere sovrapprezzi ed indennità speciali di nessun genere per l'aumento dei costi o per costi non previsti.

Le fatture o i documenti contabili equipollenti devono pervenire alla Direzione Servizi Sociali, P.O. "Attività Amministrativa Minori e Inclusione Sociale", Viale De Amicis, 21, Firenze, che, dopo verifica circa il regolare svolgimento del servizio, provvede alla liquidazione di quanto dovuto entro 30 giorni dalla data di verifica della conformità del servizio rispetto a quanto previsto dalla presente contratto.

Le fatture, se in formato elettronico, dovranno obbligatoriamente contenere le seguenti indicazioni:

- **Codice IPA: W3UPXG (per fatture intestate alla Direzione Servizi Sociali);**
- Firma elettronica qualificata o digitale da parte del fornitore o di un terzo soggetto delegato
- **Codice Cig : 7300326398**
- **Numero dell'impegno o degli impegni;**
- **Numero della Determina Dirigenziale di assunzione dell'impegno;**

• **Dizione “Scissione dei pagamenti”** di cui all’ art. 17 ter DPR 633/72, introdotta dalla Legge di stabilità 2015, nel caso di corrispettivi soggetti ad IVA fatturati dal 1.1.2015 e non rientranti nella tipologia del “Reverse Charge” per servizi commerciali relativi a servizi di pulizia, demolizione, installazione impianti e completamento di edifici”.

Nel caso di Raggruppamenti Temporanei di Impresa, le fatture dovranno essere emesse separatamente da ciascun soggetto del Raggruppamento per la parte di relativa competenza ed essere inoltrate all’indirizzo sopra indicato.

Il Comune procederà al pagamento delle fatture solo a seguito dei controlli previsti dalla vigente normativa, con particolare riguardo alla verifica della regolarità relativa agli adempimenti previdenziali, assicurativi e assistenziali da parte dell’affidatario. Conseguentemente, ai fini del pagamento il Comune acquisisce il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) dell’affidatario.

In caso di inottemperanza agli obblighi precisati nel presente articolo segnalati dall’Ispettorato del Lavoro od altro Ente previdenziale o assicurativo, l’Amministrazione si riserva di attivare la procedura di cui agli artt. 4 e 5 del D.P.R. n.207 del 5 Ottobre 2010 e s.m.i.

L’aggiornamento dei prezzi è effettuabile a decorrere dal secondo anno, dietro richiesta dell’impresa aggiudicataria e sulla base di apposita istruttoria condotta dai competenti uffici del Comune.

Trattandosi di appalto con prevalenza del costo della manodopera, allo scopo di assicurare la copertura dei costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l’adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi di quanto previsto dall’art. 95 comma 10 del d.lgs. 18/04/2016, n. 50, l’aggiornamento dei prezzi verrà effettuato per le voci di costo relative al personale in caso di rinnovo del C.C.N.L. considerando unicamente le eventuali variazioni del costo del lavoro derivante dai nuovi valori minimi tabellari per ciascuna delle singole categorie in cui è inquadrato il personale dipendente.

Per le altre voci di costo, la variazione dei prezzi avverrà sulla base della variazione percentuale media annua dell’indice ISTAT-FOI, con riferimento all’annualità precedente a condizione che si realizzino le condizioni di cui all’art. 1 comma 511 della legge L. 28/12/2015, n. 208 e s.m.i.

Art. 49 Modifiche del contratto

Le modifiche, nonché le varianti, al presente contratto possono essere autorizzate dal RUP, senza una nuova procedura di affidamento, ove siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

- a) la necessità di modifica è determinata da circostanze impreviste e imprevedibili per il comune.
In tali casi le modifiche all’oggetto del contratto assumono la denominazione di varianti in corso d’opera. Tra le predette circostanze può rientrare anche la sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti di autorità od enti preposti alla tutela di interessi rilevanti;
- b) la modifica non altera la natura generale del contratto;
- c) la modifica non eccede il 50% del contratto originario.

Al gestore può succedere, per causa di morte o per contratto, anche a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni, scissioni, acquisizione o insolvenza, un altro operatore economico che soddisfi i criteri di selezione qualitativa stabiliti nel bando e nel disciplinare che hanno indetto la procedura, purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto.

Art. 50 Durata dell’appalto

L’appalto ha durata presunta di trentasei mesi dalla data di aggiudicazione del servizio.

Il Comune, qualora i risultati dell’appalto siano soddisfacenti, sia accertato il pubblico interesse, la convenienza al rinnovo del rapporto mediante ripetizione di servizi analoghi e siano verificate le compatibilità di bilancio, si riserva la facoltà, ai sensi dell’art. 35 e 63, comma 5 del Codice, di richiedere, entro un periodo massimo di tre anni a partire dalla stipulazione del contratto dell’appalto iniziale, per ulteriori tre anni nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi

analoghi, mediante richiesta da inviare al gestore entro e non oltre un mese prima della scadenza del contratto.

Ricorrendo tali presupposti, svolte le opportune verifiche e presi i debiti accordi, l'affidamento del nuovo analogo servizio avverrà con determinazione dirigenziale, previa verifica della disponibilità finanziaria. L'eventuale rinnovo sarà agli stessi patti e condizioni del presente affidamento.

La proroga è subordinata all'adozione da parte del Comune di apposito provvedimento dirigenziale che approva la proroga e ne prevede il relativo finanziamento a valere sul bilancio del comune.

La durata del presente contratto può essere prorogato limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

In caso di cambio di gestione, alla scadenza del rapporto contrattuale, il soggetto affidatario si impegna a collaborare con i nuovi soggetti subentranti al fine di garantire un efficace passaggio di consegne, senza oneri aggiuntivi per il Comune.

Art. 51– Sospensione delle prestazioni

In tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali e imprevedibili che impediscano in via temporanea che le prestazioni oggetto del presente contratto procedano utilmente a regola d'arte e che non siano prevedibili al momento della stipulazione del contratto, il RUP può disporre la sospensione dell'esecuzione del contratto, compilando, se possibile con l'intervento del gestore o di un suo legale rappresentante, il verbale di sospensione, con l'indicazione delle ragioni che hanno determinato l'interruzione della prestazione di servizi, nonché dello stato di avanzamento delle prestazioni la cui esecuzione rimane interrotta e delle cautele adottate affinché alla ripresa le stesse possano essere continuate senza eccessivi oneri. Il verbale è inoltrato al responsabile del procedimento entro cinque giorni dalla data della sua redazione.

La sospensione può, altresì, essere disposta dal RUP per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti o per esigenze di finanza pubblica. Qualora la sospensione, o le sospensioni, durino per un periodo di tempo superiore ad un quarto della durata complessiva del contratto, o comunque quando superino sei mesi complessivi, l'esecutore può chiedere la risoluzione del contratto senza indennità. Se il comune si oppone, l'esecutore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini suddetti. Nessun indennizzo è dovuto all'esecutore negli altri casi.

La sospensione è disposta per il tempo strettamente necessario. Cessate le cause della sospensione, il RUP dispone la ripresa dell'esecuzione del contratto.

La sospensione delle prestazioni e, quindi, degli utenti con minori, è obbligatoria nel caso in cui nei confronti del titolare o del direttore tecnico se si tratta di impresa individuale; dei soci o del direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo; dei soci accomandatari o del direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice; degli amministratori muniti di poteri di rappresentanza o del direttore tecnico o del socio unico persona fisica, ovvero del socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio sia in corso un procedimento penale per i reati di cui i reati previsti dall'art. 80, comma 1 del Codice e per i reati contro le minori o relative ad abusi, maltrattamenti o altri fatti previsti dalla legge 3.8.1998 n. 269 (Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno delle minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù), dall'art. 564, 571, 572 e per uno dei delitti puniti secondo quanto previsto dalla legge 15 febbraio 1966 nr. 66, dalla legge 01.10.2012 nr. 172, dalla legge 3 agosto 1998 così come modificata dalla legge 6 febbraio 2006, nr. 38 e dall'art.3 comma 19 lett. a) della legge 15 Luglio 1999, nr. 94 fino a sentenza definitiva di assoluzione.

Fermo restando quanto previsto dal successivo articolo 68 del presente contratto, la sospensione del servizio è obbligatoria anche nel caso in cui non siano corrisposti gli emolumenti al personale dipendente per tutto il periodo in cui dura la vertenza sindacale.

La sospensione delle prestazioni e, quindi, dell'inserimento dei minori, è obbligatoria anche nel caso di sentenza o decreto di condanna o procedimento penale per i predetti reati commessi dal personale, compreso quello volontario, che sia a contatto con le minori, fatta salva l'ipotesi che il personale coinvolto non venga allontanato dalla strutture ovvero adibito a mansioni che non comportano il diretto contatto con le minori.

Art. 52 – I controlli del comune e il controllo di Qualità

L'esecuzione del presente contratto è diretta dal Responsabile Unico del Procedimento con l'ausilio, se nominato, del direttore d'esecuzione, che controlla i livelli di qualità delle prestazioni. Nel quadro degli indirizzi generali dei Comuni in cui hanno sede le strutture, il comune svolge i seguenti compiti:

- a) espleta le funzioni di programmazione e coordinamento sulle attività oggetto dell'appalto;
- b) svolge i controlli in ordine alla verifica delle prestazioni richieste al gestore, al numero e alla tipologia di utenti che accedono al servizio.

E' facoltà del comune effettuare sopralluoghi, in qualsiasi momento, compreso in orario notturno, senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, al fine di verificare la conformità del servizio fornito dal gestore alle prescrizioni di legge e alle condizioni contrattuali. In questo caso il gestore è obbligato a fornire al personale incaricato della vigilanza, tutta la collaborazione necessaria, consentendo agli stessi, in ogni momento, il libero accesso ai locali d'interesse, fornendo tutti i chiarimenti necessari e la relativa documentazione. Dei controlli effettuati sarà tenuto a cura del gestore un apposito registro a fogli inamovibili. Per ciascuna verifica è apposta in calce la firma del legale rappresentante del Gestore o suo rappresentante e del RUP ovvero del direttore d'esecuzione, dipendente del comune.

È facoltà del comune effettuare controlli e verifiche presso istituti assicurativi, assistenziali e previdenziali, sulla regolarità di iscrizione e dei versamenti periodici relativamente ai dipendenti che il gestore impegnerà nel servizio.

Il comune si riserva, inoltre, il diritto, anche su indicazione dei comuni nei quali hanno sede le strutture, di predisporre batterie d'indicatori volti a rilevare l'efficienza, l'efficacia e la qualità del servizio erogato.

Per favorire la rilevazione della qualità del servizio svolto, il gestore s'impegna a garantire, su indicazione del comune, la somministrazione e la raccolta di questionari, garantendo il più assoluto rispetto dell'anonimato.

Art. 53 - Obblighi e responsabilità del gestore.

Al gestore è fatto obbligo:

- a) di osservare le norme vigenti in materia igienico - sanitaria e antinfortunistica;
- b) a comunicare al comune, su richiesta del Responsabile dell'esecuzione dell'appalto, con nota sottoscritta dal legale rappresentante, la tipologia dei rapporti di lavoro intercorrenti fra il soggetto affidatario stesso e il personale utilizzato per la gestione del servizio con la relativa documentazione;
- c) ad impiegare personale adeguatamente formato e aggiornato attraverso opportuni corsi finalizzati a ottenere un adeguato livello qualitativo e di professionalità;
- d) ad adottare, anche attraverso l'azione dei propri operatori, comportamenti atti a garantire il pieno rispetto della dignità e dei diritti degli utenti.

Il personale impiegato dovrà essere fisicamente idoneo, di provata capacità, onestà e moralità. Il comune, si riserva il diritto di contestare al gestore l'inidoneità e/o l'operato di uno o più operatori. In tal caso lo stesso dovrà garantire i dovuti interventi anche mediante la sostituzione dell'operatore/i contestati.

Art. 54 - Personale.

Il gestore deve applicare i contratti vigenti che disciplinano il rapporto di lavoro del personale impiegato alle proprie dipendenze e deve osservare le vigenti leggi e ogni altra normativa in materia di assicurazioni sociali, igiene, medicina del lavoro e prevenzione degli infortuni. Il gestore risponderà direttamente di ogni e qualsiasi infrazione a leggi e regolamenti concernenti la normativa antinfortunistica nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori.

Il gestore, nella persona del Presidente o comunque del legale rappresentante, ha la funzione e la qualifica di datore di lavoro del personale che utilizzerà ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 81/08, dovrà adottare tutte le misure necessarie previste dall'art. 26 (Obblighi connessi ai contratti d'appalto) senza che alcuna carenza o mancanza possa essere addebitata al comune appaltante a qualsiasi titolo. Il soggetto gestore sarà responsabile pertanto della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, e dei danni causati a terzi in dipendenza del servizio affidato con esonero di ogni responsabilità e rivalsa nei confronti della Comune.

Il gestore si obbliga all'osservanza delle norme in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori e nello specifico si impegna:

- a) ad assolvere a tutti gli adempimenti previsti dal D. L.vo n. 81/2008, in materia di sicurezza e igiene del lavoro diretta alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e ad esigere dal proprio personale il rispetto di tale normativa;
- b) a predisporre il Documento di Valutazione dei Rischi, ove previsto;
- c) ad assicurare durante tutto lo svolgimento del servizio la presenza contemporanea di personale con formazione specifica in tema di antincendio, rischio e pronto soccorso, attestata da idonea documentazione da custodire in loco ed esibire in caso di controllo da parte del comune;
- d) a provvedere all'informazione, formazione e addestramento di tutto il personale sull'utilizzo in sicurezza delle attrezzature e dei mezzi utilizzati nel servizio;
- e) ad essere in regola con tutti gli adempimenti e le norme previste dal D.Lgs 81/2008 se e quando obbligatorie e ad aver effettuato le comunicazioni agli Istituti, previste dal decreto stesso, dell'avvenuta nomina del Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione, della nomina dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, se esercitata;

Ai sensi dell'art. 50 del d.lgs. 50/2016, il mancato rispetto dei minimi salariali ovvero il pagamento da parte del gestore dei compensi agli operatori mensilmente ovvero secondo le modalità previste dal CCNL di riferimento per più di tre volte in un anno o un ritardo nel pagamento degli emolumenti da parte del gestore può comportare la risoluzione di diritto del contratto, secondo quanto previsto dal successivo art. 68.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente impiegato nell'esecuzione del contratto, il Responsabile Unico del Procedimento invita per iscritto il gestore a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Decorso infruttuosamente il suddetto termine, il comune provvederà al pagamento direttamente ai lavoratori delle retribuzioni arretrate detraendo il relativo importo dalle somme dovute al gestore. I pagamenti eseguiti sono provati dalle quietanze predisposte a cura del responsabile del procedimento e sottoscritte dagli interessati.

Il Responsabile Unico del Procedimento provvede all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla Direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

In caso di ottenimento da parte del Responsabile Unico del Procedimento del Documento Unico di Regolarità Contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, sono trattenute dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate è disposto direttamente a favore degli enti previdenziali e assicurativi.

In ogni caso sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50%. Le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte del RUP della conformità delle prestazioni a quanto pattuito nel presente contratto, previo rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva.

Il personale non deve aver subito condanne per reati contro i minori e non avere subito condanne relative ad abusi, maltrattamenti o altri fatti previsti dalla legge 3.8.1998 n. 269 (Norme contro lo

sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno dei minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù), dall'art. 564, 571, 572 del C.p. e per uno dei delitti puniti secondo quanto previsto dalla legge 15 febbraio 1966 nr. 66, dalla legge 01.10.2012 nr. 172, dalla legge 3 agosto 1998 così come modificata dalla legge 6 febbraio 2006, nr. 38 e dall'art. 3 comma 19 lett. a) della legge 15 Luglio 1999, nr. 94 .

Se nel corso del servizio un soggetto dipendente sia oggetto di indagine per uno dei predetti reati deve essere provvisoriamente allontanato dal servizio ovvero nel caso che per il predetto reato sia incriminato un amministratore della società lo stesso non può accedere alla struttura fino alla definitiva sentenza di assoluzione.

Art. 55 - Privacy

Il gestore è responsabile esclusivo del proprio personale ed è tenuto ad attivare modalità e forme di controllo adeguate per garantire il rispetto della normativa sulla privacy.

Si impegna, secondo le regole e modalità previste dal d.lgs. 196 del 30.6.2003 (“*Codice in materia di protezione dei dati personali*”), con particolare riferimento ai dati personali relativi agli utenti seguiti, affinché se stesso e il proprio personale non diffonda/comunichi/ceda informazioni inerenti gli utenti di cui possano venire in possesso nel corso del servizio nel rispetto dei principi deontologici e professionali propri delle professioni di aiuto alla persona, e delle norme in materia di segreto professionale.

Si impegna altresì a rispettare e ad attenersi scrupolosamente alle disposizioni che il comune impartirà in ordine alla citata normativa per garantire la protezione dei dati. Prima dell'inizio del servizio il gestore, dovrà fornire il nominativo del responsabile della tenuta dei dati personali di cui sopra. In mancanza dell'indicazione di tale nominativo si intenderà responsabile privacy il rappresentante legale del gestore.

In esecuzione del presente capitolato e del relativo atto di nomina a responsabile, il gestore e gli altri soggetti eventualmente individuati si impegnano a osservare le disposizioni in esso indicate. In conseguenza di quanto sopra il gestore diviene, per gli effetti del d.lgs. n. 196/03 in materia di protezione dei dati personali, responsabile esterno del trattamento dei dati personali connessi all'attività svolta e ne acquisisce le derivanti responsabilità.

Il gestore si impegna a designare incaricati del trattamento dei dati personali le persone fisiche di cui si avvalga, ai sensi dell'art. 30 del d.lgs. 196/03.

Art. 56 - Responsabilità in materia di sicurezza

Il gestore è tenuto a ottemperare alle norme di sicurezza e di salute di cui al d.lgs. 81/2008. Deve garantire a tutti i soggetti, addetti allo svolgimento delle attività oggetto del capitolato, le tutele previste dalla normativa in materia di salute e sicurezza durante il lavoro, con particolare riferimento alle attività di sorveglianza, accertamenti sanitari preventivi e periodici a cura del medico competente, ove previste, e risultanti dal documento di valutazione dei rischi, ove previsto.

Il gestore e il personale da esso dipendente devono attenersi al rispetto di tutte le disposizioni, procedure e direttive di carattere generale e speciale emanate dal comune , rese note attraverso comunicazioni scritte, ovvero quelle appositamente emesse per il proprio personale dal gestore.

Il gestore è responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale ivi compresi eventuali volontari e figure assimilabili, nonché dei danni, infortuni o altro procurati al personale dipendente o a terzi (personale del Comune, utenti e terzi in genere) in dipendenza del servizio prestato esonerando il comune da ogni responsabilità conseguente. Si conviene al riguardo che qualsiasi eventuale onere è compreso nel corrispettivo.

Il comune è pertanto esonerato:

- da ogni e qualsiasi responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale del gestore per qualsiasi causa nell'esecuzione del servizio;

- da ogni e qualsiasi responsabilità per danni, infortuni o quanto altro dovesse accadere agli utenti del servizio e a terzi durante il periodo di svolgimento dei servizi di cui sono destinatari, all'interno e all'esterno della struttura.

Art. 57 - Polizze assicurative

Il gestore deve garantire la regolare copertura assicurativa per il personale dipendente contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento delle prestazioni inerenti il servizio, nonché per la responsabilità civile verso i terzi, che sono a totale carico del gestore con esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti del comune medesimo e di ogni indennizzo.

In particolare, il gestore è tenuto ad attivare, prima dell'inizio del servizio, una specifica polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi dedicata ai rischi derivanti dalla gestione del presente servizio, di durata non inferiore alla durata dell'appalto, ovvero a stipulare uno o più atti aggiuntivi a polizze esistenti finalizzati a rendere i massimali per sinistro dedicati esclusivamente al servizio appaltato e adeguati al presente capitolato. Tale polizza:

- deve prevedere massimali RCT per sinistro non inferiori a € 2.000.000,00 "unico"; max RCO con € 2.000.000,00 per sinistro con il limite di €500.000,00 per ogni dipendente infortunato;
- deve coprire anche danni cagionati a terzi compresi gli utenti del servizio, con dolo e colpa grave del proprio personale dipendente e delle persone di cui deve rispondere, compresi eventuali volontari impiegati nell'attività;
- deve essere estesa alla RC personale di tutti i dipendenti e/o di coloro che partecipano all'attività, compresi eventuali volontari impiegati nell'attività;
- deve prevedere l'estensione di garanzia alle malattie professionali, tabellari e non tabellari;
- devono essere considerati terzi tutti coloro che partecipano all'attività compresi eventuali volontari, con esclusione dei dipendenti iscritti all'Inail, perché già assicurati nell'ambito della garanzia RCO, e del legale rappresentante;
- deve essere considerato terzo il comune, i suoi amministratori e dipendenti/collaboratori;
- deve essere inserita l'estensione di garanzia relativa alla responsabilità del gestore e dei suoi dipendenti in relazione alla qualifica di responsabili del servizio protezione e sicurezza di cui al decreto legislativo n. 81/08 – e alla responsabilità derivante da violazione delle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 196/03;
- deve essere inserita l'estensione di garanzia relativamente alla somministrazione di cibi e bevande;
- deve prevedere la responsabilità civile verso terzi dei soggetti inseriti per qualsiasi evento dannoso da essi causato nel periodo di permanenza nella struttura.

Nel caso tale polizza preveda scoperti e/o franchigie per sinistro, queste non possono essere in alcun modo opposte al comune o al terzo danneggiato e devono rimanere esclusivamente a carico del gestore.

Il gestore deve, inoltre, segnalare immediatamente al comune, con nota scritta e protocollata, tutte le situazioni che possano ingenerare pericolo all'incolumità di terzi che si siano verificate durante lo svolgimento delle attività, nonché qualsiasi tipo di infortunio verificatosi.

Il gestore deve stipulare le predette polizze assicurative, per un periodo pari alla durata del contratto stesso, provvedendo al rinnovo nel caso di proroga, fornendo copia della quietanza di rinnovo.

Nella polizza deve essere prevista espressamente la rinuncia all'azione di rivalsa da parte della Compagnia Assicuratrice nei confronti del comune per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dalla realizzazione delle attività del presente contratto.

Il gestore dovrà inoltre dichiarare la propria disponibilità ad attivare per tutta la durata dell'appalto e su semplice richiesta scritta del comune, apposita polizza assicurativa per infortuni a favore degli utenti del servizio per causa dipendente dall'attività del gestore con massimali non inferiori a €

100.000,00 per morte, € 150.000,00 per invalidità permanente, € 5.000,00 per spese mediche e € 35,00 €/gg per diaria per ricovero ospedaliero.

Art. 58 – Garanzia Definitiva

Il gestore per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3 del Codice, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale e tale obbligazione è indicata negli atti e documenti a base di affidamento di lavori, di servizi e di forniture.

In caso di aggiudicazione con ribassi superiori al dieci per cento la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso il gestore.

La cauzione garantirà il risarcimento di eventuali danni subiti dall'amministrazione comunale, e il rimborso delle spese sostenute dall'amministrazione comunale ivi compresa la stipula di un nuovo contratto o indizione di una gara e per tutte le ipotesi previste dal presente capitolato ed in particolare dall'art. 67,69,70 e 73.

La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione. Il Comune può richiedere al Gestore la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'esecutore.

Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7 del Codice, per la garanzia provvisoria.

Il Comune ha il diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo, garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento dei servizi oggetto del presente appalto nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore e hanno il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori nei luoghi dove viene prestato il servizio.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria presentata in sede di offerta.

La garanzia fideiussoria a scelta del gestore può essere rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 93, comma 3 del codice. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta del Comune.

La garanzia è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della cauzione definitiva deve permanere fino a dodici mesi dalla data di scadenza del contratto ovvero della scadenza del rinnovo.

Le fideiussioni devono essere conformi allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti e previamente concordato con le banche e le assicurazioni o loro rappresentanze.

In caso di raggruppamenti temporanei le garanzie fideiussorie e le garanzie assicurative sono presentate, su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese.

Art. 59 Rischi da Interferenze Inerenti la Sicurezza nei Luoghi di Lavoro.

Nel presente appalto non sussiste l'esistenza di "interferenza", da intendersi come circostanza in cui si verifica un "contatto rischioso" tra il personale del Comune e quello del gestore ovvero tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti. Ne consegue, pertanto, l'inesistenza dell'obbligo, a carico del Comune, di redazione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

Art. 60 Esecuzione Anticipata Del Contratto.

Nelle more di stipula del contratto, l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di chiedere, Ai sensi dell'art. 32 comma 8 del Codice, per motivi di interesse pubblico, l'esecuzione anticipata del contratto per un periodo massimo di 90 giorni e comunque fino alla stipula del contratto definitivo. Costituisce clausola risolutiva espressa del predetto contratto l'avvenuto annullamento da parte del TAR dell'affidamento del servizio. Il gestore nulla ha da pretendere nel caso in cui l'aggiudicazione sia annullata dal competente TAR, fatto salvo il diritto alla remunerazione delle prestazioni effettuate.

Nel caso in cui il Comune decida di affidare al gestore l'esecuzione anticipata del contratto ed intervenga l'annullamento da parte del TAR dell'aggiudicazione definitiva e la stessa sentenza preveda, direttamente o indirettamente, la necessità di procedere alla stipula di contratto con nuovo soggetto, la durata del contratto con quest'ultimo decorrerà dalla notifica della sentenza del TAR e, quindi, dalla risoluzione del contratto di esecuzione anticipata. Il nuovo contratto avrà in ogni caso durata di 36 mesi

Il nuovo contratto sarà approvato con apposita determinazione del RUP, previa verifica della effettiva disponibilità finanziaria e parere del responsabile dei servizi finanziari che attesti la relativa copertura finanziaria del maggior onere.

Art.61 - Comunicazioni

Il gestore ha l'obbligo di comunicare al comune ogni variazione delle proprie ragioni sociali o trasformazione della medesima, e ogni mutamento inerente l'amministrazione e/o rappresentanza della stessa, fermo restando la facoltà del comune di risolvere in tale ipotesi il contratto.

Qualora l'erogazione del servizio non sia possibile nei termini previsti dal contratto, per documentate cause di forza maggiore o eccezionali non imputabili al gestore, quest'ultimo deve sempre darne preventiva e tempestiva comunicazione al comune, mettendo a disposizione tutti gli elementi necessari al fine dell'accertamento dell'effettiva impossibilità materiale di dare corso all'esecuzione del contratto per le valutazioni del caso e le conseguenti decisioni, anche in merito all'applicazione delle eventuali penalità.

Il gestore deve tempestivamente comunicare ogni e qualsiasi evento che ritardi e/o impedisca parzialmente o totalmente l'esecuzione dei compiti previsti nel presente capitolato.

Art. 62 – Sciopero

Le vertenze sindacali devono avvenire nel pieno rispetto della legge 146/90 e legge 83/2000 ed eventuali successivi protocolli applicativi, con particolare riguardo all'obbligo di congruo preavviso.

Nulla è dovuto al gestore per le mancate prestazioni, qualunque ne sia il motivo.

Art. 63 – dei Tracciabilità flussi finanziari

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art. 3 della L. n°136 del 13.08.10, il gestore si obbliga a ottemperare a quanto previsto dalla legge sopracitata. In particolare, il gestore provvede a comunicare al comune gli estremi del proprio conto corrente dedicato alle commesse pubbliche e i dati identificativi (generalità, codice fiscale) dei soggetti (persone fisiche)

delegati ad operare su di esso, nonché ogni modifica relativa ai dati trasmessi che possa intervenire nel corso della durata del contratto.

Pertanto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 del D.M. 145/00 e dell'art.3 della L. n. 136/10, i pagamenti verranno effettuati mediante bonifico bancario o postale o con altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione sul conto corrente dedicato indicato nella suddetta comunicazione.

Nel caso in cui il gestore effettui, in conseguenza del presente atto, transazioni senza avvalersi del suddetto conto corrente dedicato, il presente contratto si risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 3, comma 8, della L.136/10.

Art. 64 - Estensione degli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento

Gli obblighi di comportamento previsti dal “Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici” approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 2013/G/00471 del 30/12 /2013 pubblicato sulla rete civica del comune all'indirizzo: http://www.comune.fi.it/materiali/trasparenza/CODICE_DI_COMPORAMENTO.pdf, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 16 aprile 2013, n.62, vengono estesi, per quanto compatibili ai collaboratori a qualsiasi titolo del Gestore. Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà in caso di violazione da parte dei collaboratori del contraente del suindicato “Regolamento”.

Art. 65 - Dipendenti delle P.A. – Divieti

Ai sensi dell'art. 53, comma 16 - ter del decreto legislativo n. 165/2001, il gestore – sottoscrivendo il presente contratto - attesta e dichiara di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, di non aver attribuito incarichi, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto, a ex dipendenti del Comune di Firenze, o dei Comuni in cui hanno sede le strutture, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della Pubblica Amministrazione nei propri confronti.

Art. 66 - Protocollo di Legalità - Dichiarazioni del Gestore

Il gestore dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui al protocollo di legalità sottoscritto il 16 marzo 2015 dalla stazione appaltante con la Prefettura – Ufficio territoriale del Governo di Firenze e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

Il Gestore dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata e automatica del contratto qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Firenze le informazioni interdittive di cui all'art. 91 decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159.

Il gestore dichiara di conoscere e accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale. A tal fine si considerano, in ogni caso, inadempimenti gravi:

- a) la violazione di norme che hanno comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria;
- b) l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;
- c) l'impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 15% del totale dei lavoratori regolarmente occupati.

Art. 67- Procedimento di contestazione dell'inadempimento – penali

I servizi oggetto del contratto devono essere eseguiti secondo le modalità nella stessa indicate. In caso di divergenza fra le modalità di svolgimento dei servizi e le modalità specificate nel presente contratto, il comune provvederà alla formale contestazione per iscritto, con PEC indirizzata al

legale rappresentante del gestore che ha commesso l'inadempienza. Questo potrà far pervenire le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della contestazione stessa. Qualora le predette deduzioni non pervengano al comune nel termine sopra indicato ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee a giustificare l'inadempienza, saranno applicate al gestore inadempiente, le seguenti penali:

Tabella: Casi di inadempienza

INADEMPIENZA	PENALITA' in euro
Mancata sostituzione (in caso di dimissioni) degli operatori	€ 500,00
La mancata presentazione del piano di manutenzione, per ciascun anno.	€ 1.000,00
La mancata presentazione dei report trimestrali per ciascun inadempimento	€ 100,00
La mancata effettuazione degli interventi previsti nel piano o mancata effettuazione della manutenzione per ciascun inadempimento riscontrato.	€ 1.000,00
Mancata effettuazione degli interventi di disinfestazione con cadenza annuale per ogni mancato intervento	€ 2.000,00
Mancato adeguamento alle anomalie riscontrate dal personale della Comune e riferite al servizio (per ogni settimana di ritardo)	€ 100,00
Mancata predisposizione del regolamento	€ 500,00
Mancata predisposizione del patto di convivenza	€ 500,00
Mancata somministrazione del regolamento o del patto di convivenza a ciascun ospite per ogni violazione	€ 200,00
Mancata predisposizione della cartella personale per ciascun ospite per ogni violazione	€ 200,00
Mancato adeguamento alle anomalie riscontrate dal personale della Comune e riferite al servizio (per ogni settimana di ritardo)	€ 100,00
Mancata registrazione, su apposito modello informatico, dei dati anagrafici degli ospiti ovvero mancata trasmissione al comune.	€ 100,00
Mancato rispetto degli orari previsti dall'articolo 11 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 14 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui art. 15 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata garanzia di una sede organizzativa	€ 1.000,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 18 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 20 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui art. 21 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 22 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 23 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 20 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui art. 21 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 22 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 23 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 24 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui art. 25 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 26 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata individuazione del tutor (per ogni inadempimento)	€ 250,00

² Per servizi s'intende ogni fornitura di beni e servizi previsti nell'articolo nessuno escluso e tutti gli adempimenti che il Comune di Firenze. può richiedere al gestore. La sanzione è irrorata sia per la mancata o parziale erogazione sia per il mancato rispetto degli elementi qualitativi previsti.

Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 31 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui art. 32 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 33 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 38 (per ogni inadempimento)	€ 250,00

INADEMPIENZA	PENALITA' in euro
Mancata predisposizione del progetto di inclusione attiva per ogni inadempimento	€ 500,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 41 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 42 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 43 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 44 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 45 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 46 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 47 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi ² di cui all'art. 48 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata cooperazione al controllo di qualità (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Violazione di uno degli obblighi previsti dall'art. 53 e individuati dalle lettere a), b), c), e d)	€ 200,00
Violazione di una delle disposizioni previste dall'art. 54 in materia di personale. (per ogni violazione)	€ 200,00
Violazione di una delle disposizioni previste dall'art. 56 in materia di sicurezza (per ogni violazione)	€ 200,00

Nel caso in cui nell'arco di 30 giorni la stessa tipologia di inadempienza dovesse verificarsi più di una volta, a partire dalla seconda sanzione gli importi previsti nella sopra riportata tabella saranno raddoppiati.

Il comune, oltre all'applicazione della penale, potrà richiedere il rimborso delle eventuali spese sostenute a causa del disservizio. E' fatta salva in ogni caso la facoltà di risolvere il contratto secondo quanto previsto dal successivo articolo 45 comma 1 lettera d) oltre alla richiesta di risarcimento danni.

Gli importi addebitati a titolo di penale o per il risarcimento di danni e spese saranno recuperati mediante ritenuta diretta sui corrispettivi maturati.

Art. 68 Risoluzione di diritto – Clausola risolutiva espressa

Il comune intenderà risolto il contratto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile e dell'art. 108 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, escludendo qualsiasi pretesa di indennizzo da parte del gestore che dai suoi eventuali aventi diritto, nei seguenti casi:

- a) Violazione da parte dei collaboratori del soggetto contraente del "Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici" approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 2013/G/00471 del 30/12 /2013".
- b) Attribuzione di incarichi per il triennio successivo alla cessazione del rapporto a ex dipendenti del Comune di Firenze o dei Comuni in cui hanno sede le strutture, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle Pubbliche Amministrazioni nei propri confronti.
- c) Qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Firenze le informazioni interdittive di cui all'art. 91 d.lgs. 6 settembre 2011, n. 159.

- d) In caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro, anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale. A tal fine si considerano in ogni caso inadempimenti gravi:
- la violazione di norme che hanno comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'Autorità Giudiziaria;
 - l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;
 - l'impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 15% del totale dei lavoratori regolarmente occupati;
- e) Mancata comunicazione tempestiva al comune e alla Prefettura di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti.
- f) Inadempimento parziale o totale agli impegni assunti con il presente atto e in caso di mancato adempimento degli obblighi connessi alla Legge Regionale 28 dicembre 2009, n. 82 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato" e successive modifiche.
- g) Mancato rispetto delle clausole contenute nel protocollo di legalità siglato fra la Prefettura di Firenze e i Comuni della Provincia di Firenze.
- h) Il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto ai sensi dell'articolo 106 del Codice.
- i) Con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettere b) e c), del Codice sono state superate le soglie di cui al comma 7 del predetto articolo;
- j) Con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 2, del Codice, sono state superate le soglie di cui al medesimo comma 2, lettere a) e b);
- k) Il gestore si è trovato, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1 del Codice; e il gestore avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di appalto;
- l) Il contratto non doveva essere stipulato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE o di una sentenza passata in giudicato per violazione del presente codice;
- m) Nei confronti del gestore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci.
- n) Nei confronti del gestore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al Codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del Codice.
- o) Mancata attivazione dei servizi aggiuntivi indicati nell'offerta che sono stati oggetto di valutazione.
- p) Qualora il gestore non assolva gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari.
- q) Il mancato rispetto degli importi minimi salariali corrisposti al personale dipendente ovvero il mancato pagamento degli stipendi o altri emolumenti agli operatori del presente contratto entro 90 giorni o ritardi superiori a 30 giorni ripetuti per più di tre volte.
- r) Quando l'ammontare delle penali contestate e applicate al gestore abbia superato il 15% dell'importo complessivo del contratto.
- s) Cessione dell'azienda o del contratto, non ottemperando a quanto previsto dall'art. 106 del Codice.
- t) Mancato rispetto delle norme in materia di lavoro o previdenziale.
- u) Affidamento di subappalto in violazione del divieto imposto dall'art. 73.
- v) Perdita dei requisiti soggettivi e oggettivi che consentano il regolare svolgimento del contratto;

- w) Liquidazione, fallimento e avvio di procedure concorsuali.
- x) La perdita d'iscrizione all'Albo delle associazioni di volontariato e di promozione Sociale.
- y) In caso di DURC non regolare per due volte consecutive.

Quando il direttore dell'esecuzione del contratto, se nominato, accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte del gestore, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni, invia al RUP una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando la stima dei lavori eseguiti regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto al gestore. Egli formula, altresì, la contestazione degli addebiti al gestore, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al RUP. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni ovvero scaduto il termine senza che il gestore abbia risposto, il comune su proposta del RUP dichiara risolto il contratto.

Qualora, l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza del gestore rispetto alle previsioni del contratto, il direttore dell'esecuzione del contratto, se nominato, gli assegna un termine, che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali il gestore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato e redatto processo verbale in contraddittorio con il gestore, qualora l'inadempimento permanga, il comune risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.

Nel caso in cui non sia stato nominato il responsabile dell'esecuzione agli adempimenti di cui ai precedenti due commi provvede il Responsabile Unico del Procedimento.

Nel caso di risoluzione del contratto, il gestore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto. Il gestore rinuncia a ogni richiesta di danni indiretti e conseguenti e di mancato guadagno.

Art. 69 Recesso dal contratto da parte del Comune

Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 (Codice Antimafia), il Comune può recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni eseguite.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione al gestore da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali il comune prende in consegna i servizi e verifica la regolarità dei servizi effettuati.

Art. 70 Recesso dal Contratto da Parte dell'affidatario.

In caso il Gestore receda anticipatamente dal contratto, il Comune, chiederà il risarcimento dei danni subiti con addebito della maggiore spesa derivante dalla riassegnazione del servizio.

Il Comune conserva piene ed intere le sue ragioni di indennizzo o risarcimento danni per qualsiasi titolo sulla garanzia definitiva depositata a garanzia del contratto.

Art. 71 Procedure di affidamento in caso di fallimento dell'esecutore o di risoluzione del contratto e misure straordinarie di gestione

Il comune, in caso di fallimento, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione del Gestore, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 108 ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell'articoli 88, comma 4-ter, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 (Codice Antimafia), ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, dichiara risolta di pieno diritto il presente contratto.

Art. 72 Assoggettamenti fiscali

I corrispettivi stabiliti saranno soggetti alle disposizioni di cui alle norme fiscali vigenti. Ogni onere fiscale resterà a carico del gestore. Le spese del contratto e consequenziali sono a carico del gestore.

Art. 73 Divieto di Subappalto

Il subappalto è ammesso nei limiti e secondo le modalità stabilite dall'art. 105 del d.lgs. 18/04/2016, n. 50.

Il Comune corrisponde direttamente al subappaltatore, al cottimista, al prestatore di servizi e al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nei casi previsti dall'art. 105 co. 13 del Codice. Ove non ricorrano tali condizioni, il Comune non provvede al pagamento diretto del/dei subappaltatore/i e i pagamenti vengono effettuati, nel rispetto delle prescrizioni dell'art. 105 del Codice, all'appaltatore, che deve trasmettere al Comune stesso, entro venti giorni dal relativo pagamento, copia delle fatture quietanzate, emesse dal/dai subappaltatore/i.

Art. 74 Cessione del Credito.

L'eventuale cessione del credito derivante dal presente appalto dovrà essere preventivamente autorizzata dal comune. L'autorizzazione alla cessione è comunque limitata alla durata del contratto relativo al presente appalto. Per eventuali proroghe o rinnovi contrattuali dovrà essere richiesta una nuova autorizzazione alla cessione del credito.

Le cessioni di crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate al comune.

Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le cessioni di crediti sono efficaci e opponibili al comune solo se questo non le rifiuta con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione. Il comune si riserva il diritto di accettare la cessione da parte dell'esecutore di tutti o di parte dei crediti che devono venire a maturazione.

In ogni caso, il comune può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al presente contratto.

Art. 75 Certificato di conformità

Il Responsabile Unico del Procedimento controlla l'esecuzione del contratto congiuntamente al direttore dell'esecuzione del contratto, ove nominato.

Alla conclusione del presente contratto, esso è sottoposto a verifica di conformità per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali e delle pattuizioni concordate in sede di aggiudicazione e di affidamento.

All'esito positivo della verifica di conformità, il RUP autorizza, con apposita comunicazione al gestore, l'emissione della fattura finale.

Art. 76 Definizione delle controversie

La tutela giurisdizionale davanti al Giudice Amministrativo è disciplinata dal Codice del Processo Amministrativo approvato dal D. Lgs. 104/2010. Eventuali ricorsi potranno essere proposti al TAR della Toscana, sede di Firenze, Via Ricasoli 40, tel. 055 267301, nei termini indicati dall'art.120 V comma. del citato d.lgs.

Ai sensi dell'art. 209 del Codice, si dà atto che il contratto di appalto non conterrà la clausola compromissoria. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dal presente appalto. Ai sensi dello stesso comma 1-bis è vietato in ogni caso il compromesso.

Art. 77 Norme transitorie e finali

Il gestore dovrà eleggere in Firenze la sede del proprio domicilio, dandone conseguente comunicazione entro il 31° giorno dalla sottoscrizione del presente contratto.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si fa esplicito rinvio alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia.