

# UFFICIO COMUNE SERVIZI SOCIALI ASSOCIATI LIVELLO OTTIMALE VALDARNO INFERIORE

*Comuni di*



San Miniato



Santa  
sull'Arno

Croce



Castelfranco di  
Sotto



Montopoli in Val  
d'Arno

## **Allegato "A" - CAPITOLATO SPECIALE DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL PROGETTO "EMERGENZA E URGENZA SOCIALE" (1.3.2010 – 28.2.2011) CIG [042748107B]**

### **Art. 1 - Premessa**

Il Livello Ottimale Valdarno Inferiore (costituito dai Comuni di San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Castelfranco di Sotto e Montopoli in Val d'Arno) è caratterizzato dalla presenza di un circuito economico ricco e produttivo, collegato allo sviluppo di un cospicuo nucleo di imprese, operanti prevalentemente nel settore conciario e nel comparto dei servizi ad esso correlati. A fianco di una imprenditorialità diffusa, il territorio registra la sussistenza di forti contraddizioni legate al fenomeno della povertà i cui effetti si riverberano sul benessere e sulla sicurezza della società nel suo insieme.

La rilevante presenza di fasce deboli del mercato del lavoro, dovute alla scarsità di opportunità lavorative a tempo indeterminato, in un'ottica dominante che ormai privilegia forme di lavoro flessibile (che difficilmente risponde alle esigenze del ménage per le famiglie costituite da tempo e che cambia il progetto di vita per quelle che si devono creare), alle quali si aggiungono i soggetti tradizionalmente a rischio di esclusione sociale e le famiglie ufficialmente al di sotto della soglia di povertà, è causa di un impoverimento e di una marginalizzazione sempre più diffusi.

La povertà che deriva dal netto tra il costo della vita e i redditi da lavoro, che sempre meno garantiscono un livello essenziale dignitoso e la possibilità di accedere con regolarità ai consumi normali, genera forme di disagio che spesso sfociano in crisi di relazioni, le quali, a loro volta, mettono a repentaglio la "sopravvivenza sociale" dei singoli e dei loro nuclei familiari.

Saper intervenire in maniera organizzativamente rigorosa e precisa, attraverso azioni che risultino essere innanzitutto una risposta efficace per il cittadino in difficoltà, costituisce, nello stesso tempo, anche una risposta capace di collegarsi immediatamente con la rete dei servizi sociali e sanitari, e consente al cittadino stesso di non rimanere in preda ad uno stato assoluto di necessità, ma di intraprendere percorsi capaci di evitare situazioni di solitudine e di non sentirsi dipendente dall'aiuto altrui. Avere a disposizione percorsi di sostegno e di vicinanza istituzionali che siano in grado di promuovere realmente un innalzamento della qualità della vita, consente di consegnare e consentire al cittadino in difficoltà di trovare idonei strumenti per una proficua integrazione nel tessuto sociale e produttivo in cui vive.

E' in questo quadro, articolato e complesso, che si inserisce il Progetto "Emergenza e urgenza sociale" quale efficace strumento per affrontare le numerose problematiche legate ai temi sopra descritti.

### **Art. 2 – Quadro normativo**

Il quadro normativo che costituisce la cornice nella quale si inserisce il Progetto che si intende realizzare è rappresentato dai seguenti elementi:

1. la legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" stabilisce all'art. 22 che le leggi regionali, secondo i modelli organizzativi adottati e tenendo conto delle diverse condizioni territoriali provvedano ad

# UFFICIO COMUNE SERVIZI SOCIALI ASSOCIATI LIVELLO OTTIMALE VALDARNO INFERIORE

## Comuni di



San Miniato



Santa  
sull'Arno

Croce



Castelfranco di  
Sotto



Montopoli in Val  
d'Arno

erogare un "servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari";

- la legge Regione Toscana 24 febbraio 2005, n. 41 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale", all'art. 26, comma 5, prevede la definizione, da parte del Piano integrato sociale regionale del servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza; all'art. 58 prevede interventi e servizi "volti a prevenire e ridurre tutte le forme di emarginazione, comprese le forme di povertà estrema", precisando la necessità di attivare anche "servizi di pronto intervento e di prima assistenza per far fronte alle esigenze primarie di accoglienza, cura e assistenza";
- il Piano integrato sociale regionale 2007-2010 prevede l'attivazione del pronto intervento sociale mediante la reperibilità dei responsabili dei servizi sociali per i casi di attivazione di interventi immediati. Il pronto intervento sociale mira a risolvere situazioni di particolare gravità, impreviste ed imprevedibili che si vengono a creare e che necessitano di accesso immediato a strutture di pronta accoglienza richieste fuori dagli orari di accesso al servizio sociale professionale. L'attivazione del pronto intervento sociale deve essere organizzata da parte dei servizi sociali coinvolgendo i soggetti del terzo settore. In particolare, il Piano individua come prioritarie le situazioni di emergenza per la protezione di minori e adulti in stato di abbandono, deprivazione totale, violenza fisica o psichica ovvero altre situazioni di pericolo nei confronti della persona.

### Art. 3 – Le ragioni del Progetto

L'Ufficio Comune Servizi Sociali Associati Valdarno Inferiore gestisce attraverso il servizio sociale professionale, una serie di progettualità integrate, frutto di un confronto tra i vari enti, istituzionali e non, per assicurare alla cittadinanza una varietà di interventi adeguata al contesto del comprensorio.

I servizi sociali operano prioritariamente in un'ottica di prevenzione del disagio, con interventi finalizzati al conseguimento di obiettivi quali:

- sostenere le persone in percorsi di autonomia e di responsabilizzazione, verso forme più adeguate e strutturate di inclusione sociale;
- evitare la cronicizzazione dei problemi e l'ingresso dei cittadini-utenti in circuiti di dipendenza assistenziale "sine die";
- evitare la perdita di beni fondamentali quali l'abitazione e il lavoro;
- sostenere gli adulti nell'assolvimento della funzione genitoriale e nelle responsabilità verso i congiunti;
- essere presenti, essere vicini, essere con/nei percorsi di crescita e di inclusione di tanti bambini e ragazzi, anche diversamente abili;
- intervenire precocemente nelle situazioni di conflitto e di esposizione a fatti criminosi.

L'esigenza di un Progetto quale quello oggetto della presente selezione nasce all'interno di questo contesto organizzativo e operativo e intende promuovere la realizzazione del progetto che si occuperà degli interventi di emergenza e di urgenza sociale ovvero degli interventi e delle azioni

# UFFICIO COMUNE SERVIZI SOCIALI ASSOCIATI LIVELLO OTTIMALE VALDARNO INFERIORE

## Comuni di



San Miniato



Santa  
sull'Arno

Croce



Castelfranco di  
Sotto



Montopoli in Val  
d'Arno

che – come afferma il citato PISR 2007-2010 – si configurano come “risposte tempestive e concrete a persone che si vengono a trovare in situazioni gravi, impreviste ed imprevedibili”.

Un progetto che nasce da importanti e consolidate esperienze di intervento, fino ad oggi, settoriali nello sforzo e nell'impegno di produrre un nuovo e più omogeneo assetto organizzativo, così da superare una certa frammentarietà ed un certo scollegamento fra interventi, in vista della realizzazione di un 'luogo' organizzativo-progettuale e di azioni concrete coeso, integrato, omogeneo e coordinato.

### Art. 4 – Finalità, natura e contenuti

Le finalità che si intendono conseguire sono:

- raggiungere gradualmente capacità di presenza socio-educativa sul territorio anche in circostanze non previste di urgenza-emergenza socio-educativa verso soggetti fragili in situazione di grave difficoltà e/o conflitto;
- affermare gradualmente un'immagine dei servizi pubblici capaci di intervenire prontamente in casi di fenomeni di illegalità, di non rispetto delle normali regole del con-vivere civile, di piccola delinquenza, specialmente in favore di ragazzi, anche organizzati in 'bande', che sperimentano situazioni di disagio, esposti al rischio di solitudine, marginalità/emarginazione, microdelinquenza, devianza, bullismo;
- stimolare negli adulti significativi del territorio (genitori, insegnanti, membri dell'associazionismo, negozianti...) il graduale raggiungimento della consapevolezza del loro compito educativo, aiutandoli ad acquisire strumenti per una comunicazione interpersonale più efficace con i giovani.
- raggiungere gradualmente un ulteriore innalzamento dei livelli di affermazione di una cultura del riconoscimento reciproco tra generazioni, etnie e culture diverse che spesso in un territorio può creare delle tensioni.
- creare punto di riferimento organizzativo competente e coordinato per la gestione delle emergenze sociali sul territorio;
- garantire risposte tempestive e concrete a persone che si vengono a trovare in situazioni gravi, impreviste ed imprevedibili;

Gli obiettivi che il Progetto dovrebbe raggiungere sono:

1. garantire il pronto intervento, l'accoglienza, la protezione, l'assistenza e il supporto ai minori italiani e stranieri che si trovano in stato di abbandono o privi di assistenza familiare o che risultano non accompagnati (vd. art. 53 LR 41/2005);
2. intervenire in situazioni di emergenza personale e familiare, in cui vi sia la necessità improcrastinabile di soddisfare bisogni primari di sussistenza e di relazione, di tutela della dignità personale, in contesti di violenza, di inadeguatezza grave, di privazione, o di allontanamento dal nucleo, ed in generale in quelle situazioni che per eventi traumatici o calamitosi richiedono un immediato soccorso sociale, garantendo una risposta tempestiva;
3. creare una rete integrata di interventi sociali, secondo il principio della sussidiarietà orizzontale, coinvolgendo i soggetti 'adeguati' (PISR 2007-2010) del Terzo Settore.

### Art. 5 - Destinatari degli interventi

Comune di San Miniato  
Via Vittime del Duomo, 8  
56028 San Miniato (Pisa)  
Tel. 0571 4069  
Fax 0571 406234  
www.comune.san-miniato.pi.it

Ufficio Comune Servizi Sociali Associati  
Livello Ottimale Valdarno Inferiore  
Loggiati di San Domenico 3  
56028 San Miniato (Pisa)  
Tel. 0571 406804  
Fax 0571 406756  
E-mail: [servizisociali@comune.san-miniato.pi.it](mailto:servizisociali@comune.san-miniato.pi.it)

# UFFICIO COMUNE SERVIZI SOCIALI ASSOCIATI LIVELLO OTTIMALE VALDARNO INFERIORE

## Comuni di



San Miniato



Santa  
sull'Arno

Croce



Castelfranco di  
Sotto



Montopoli in Val  
d'Arno

I soggetti destinatari degli interventi sono:

- Bambini e/o ragazzi da 0 a 18 anni, anche portatori di handicap, e loro famiglie, residenti e/o comunque presenti sul territorio dei Comuni di San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Castelfranco di Sotto e Montopoli in Val d'Arno;
- persone adulte, anche portatrici di handicap, e loro famiglie, residenti e/o comunque presenti sul territorio dei Comuni di San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Castelfranco di Sotto e Montopoli in Val d'Arno.

### Art. 6 – Linee-guida per la redazione del progetto

Il progetto dovrà prevedere l'attivazione degli interventi di urgenza ed emergenza sociale a seguito di segnalazione proveniente sia dalle strutture comunali dell'Ufficio Comune, in particolare il servizio sociale professionale a mezzo dei Punti Informativi Unitari presenti in ciascuno dei quattro Comuni, ma anche di soggetti esterni, come:

- Forze dell'Ordine
- Servizi Ospedalieri (specialmente il Pronto Soccorso)
- Servizi ASL 11
- Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta
- Sindaci , Assessori, Consiglieri
- Polizia Municipale
- Personale dei Comuni, specialmente Servizi Educativi e Scolastici
- Centri Infanzia Adolescenza e Famiglie
- Istituzioni Scolastiche pubbliche e private
- Casa Famiglia "Divino Amore"
- Centro di Ospitalità Notturna
- Operatori "Domus Sociale s.r.l."

Il processo di attivazione si articola secondo modalità e criteri che tengano conto dei seguenti fattori :

- presenza in servizio di n. 1 operatore, definito "operatore principale" che si occuperà di gestire l'emergenza un numero stimato di ore annuali pari a 792;
- attivazione, in condizioni di emergenza/urgenza di altri operatori, definiti "operatori secondari" (gli operatori secondari sono individuati dal Progetto redatto dal soggetto affidatario, la cui attivazione avviene negli orari non garantiti dalla presenza del servizio sociale professionale (la presenza in servizio del personale del servizio sociale professionale dell'ufficio comune è garantita secondo il seguente orario: dal lunedì al venerdì ore 8.00 – 14.00, il giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 14.00 alle ore 18.00);
- orario di chiusura dei servizi sociali, con particolare riguardo agli interventi in orario notturno, nei giorni prefestivi e festivi e nei giorni di chiusura straordinaria dei servizi sociali (il conteggio delle ore di reperibilità è contenuto nell'allegato al presente capitolato);

Il processo di attivazione si articola secondo modalità e criteri che tengano conto, altresì, di quanto previsto dall'art. 7 "Vincoli organizzativi".

Il progetto dovrà **indicare dettagliatamente la procedura che si intende seguire** nelle seguenti situazioni:

- a. Procedura in costanza di presenza degli operatori dei servizi sociali dell'Ufficio Comune, con

# UFFICIO COMUNE SERVIZI SOCIALI ASSOCIATI LIVELLO OTTIMALE VALDARNO INFERIORE

## Comuni di



San Miniato



Santa  
sull'Arno

Croce



Castelfranco di  
Sotto



Montopoli in Val  
d'Arno

operatore principale in servizio presso l'Ufficio Comune, Area Diritti dell'Infanzia e Responsabilità Familiari;

- b. Procedura in costanza di presenza degli operatori dei servizi sociali dell'Ufficio Comune, mediante l'attivazione dell'operatore principale e/o operatore secondario al di fuori del budget di ore previsto per l'operatore principale;
- c. Procedura in costanza di chiusura dei servizi sociali dell'Ufficio Comune, con operatore principale e/o operatore secondario.

In particolare, **il progetto dovrà esplicitare**, in relazione alle tre situazioni sopra individuate, **il soggetto che si attiva, il luogo nel quale si attiva, presso quali soggetti e quali sono le azioni, dettagliandole brevemente, qual è la procedura che si intende attivare per fronteggiare la situazione di emergenza-urgenza, quali sono le risorse che il soggetto gestore intende attivare (autonome o in connessione con il servizio sociale professionale).**

L'operatore principale, oltre a quanto già precedentemente descritto, in forte e stretto raccordo con gli operatori dell'Ufficio Comune – Area Diritti dell'Infanzia e Responsabilità Familiari dovrà altresì occuparsi nell'ambito del monte-ore assegnato, della gestione dei seguenti interventi sociali:

1. Interventi di natura socio-assistenziale nei confronti di minori non accompagnati;
2. Interventi di natura socio-assistenziali nei confronti di minori con procedura di evasione dell'obbligo scolastico.

Si precisa che tali interventi sono individuati come propedeutici al Progetto in quanto non costituiscono situazione di emergenza/urgenza propriamente detta ma mirano ad evitare il costituirsi di fenomeni di emarginazione sociale, difficoltà familiare e personale che potrebbero, con il decorso del tempo, condurre a situazioni di emergenza. Si avverte, quindi, l'esigenza di prevenire e contrastare con azioni adeguate la presenza di tali situazioni.

### Art. 7 – Vincoli organizzativi

Il Progetto promuove la creazione di un punto di riferimento organizzativo competente e coordinato, operativo 24/24 h, tutti i giorni, compresi festivi, sul territorio dei comuni dell'Ufficio Comune. Esso mira a promuovere unità di intenti e coordinamento con l' "unità di crisi" costituita tra gli operatori del Servizio Sociale dell'Ufficio Comune.

La titolarità degli interventi di cui al presente capitolato rimane all'Ufficio Comune, costituito presso il Comune di San Miniato, che la espleta attraverso l'attribuzione al Responsabile dell'Area Minori e Responsabilità Familiari della titolarità del coordinamento tecnico-organizzativo e operativo del progetto d'intervento.

Il Responsabile del Progetto Emergenza e Urgenza Sociale è il Responsabile dell'Area Diritti dell'Infanzia e delle Responsabilità Familiari, la cui sede è anche sede del progetto di cui alla presente procedura.

Gli interventi di urgenza e emergenza sono svolti anche dagli operatori dei servizi sociali dell'Ufficio Comune quando presenti in servizio, ovvero tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00, il giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 14.00 alle ore 18.00. In tutti gli altri momenti tali interventi dovranno essere garantiti dal soggetto gestore tramite l'operatore principale

# UFFICIO COMUNE SERVIZI SOCIALI ASSOCIATI LIVELLO OTTIMALE VALDARNO INFERIORE

## Comuni di



San Miniato



Santa  
sull'Arno

Croce



Castelfranco di  
Sotto



Montopoli in Val  
d'Arno

o eventuali altri operatori individuati come secondari dal soggetto gestore.

Il soggetto gestore e i propri operatori sono tenuti a garantire tutti i raccordi con il Responsabile di Area e con il personale delle Aree e utili a sviluppare l'armonicità della programmazione del lavoro, il rispetto delle relative scadenze e la messa in atto della verifica degli stessi interventi. In particolare l'operatore principale dovrà avere propria sede operativa presso la sede di svolgimento del progetto per l'intero orario di lavoro, utilizzando la strumentazione messa a disposizione dall'Ufficio Comune e partecipare ai momenti di verifica del progetto con gli operatori dell'Ufficio Comune e con quelli dell'associazionismo, del terzo settore, della sanità e della scuola che verranno coinvolti, che si svolgeranno con cadenza non inferiore ad una volta al mese.

L'operatore principale e/o gli operatori secondari dovranno, nello svolgimento della loro attività, in ogni caso mantenere stretti rapporti di collaborazione, informazione e aggiornamento, anche attraverso la documentazione prevista, con gli operatori dell'Ufficio Comune, con i Responsabili delle Aree coinvolte, e comunque sempre all'interno delle direttive del Responsabile del Progetto.

L'operatore principale e/o gli operatori secondari del soggetto gestore per l'attivazione degli interventi di cui all'articolo precedente, una volta formulata l'ipotesi di intervento stesso, chiederanno specifica autorizzazione al Responsabile dell'Area all'interno della quale si è manifestata l'urgenza e/o l'emergenza, qualora presente e/o reperibile, e/o di suo sostituto e/o delegato, per l'attivazione delle risorse e della rete territoriale. Nel caso di non reperibilità del Responsabile di Area, e/o di suo sostituto e/o delegato, l'operatore principale e/o gli operatori secondari provvederanno autonomamente, per quanto strettamente necessario all'intervento di urgenza e emergenza, e riferiranno quanto prima al Responsabile di Area e/o suo sostituto e/o suo delegato.

L'operatore principale, con sede presso l'Area Diritti dell'Infanzia e delle Responsabilità Familiari, svolge la propria attività sul territorio dei Comuni dell'Ufficio Comune, nei luoghi e nei contesti che di volta in volta le segnalazioni proporranno.

Il progetto può prevedere eventuali servizi di trasporto/accompagnamento per il raggiungimento di sedi o luoghi dislocati ove si realizzino le attività di cui al progetto. In tal caso, su autorizzazione del Responsabile del Progetto e/o nell'impossibilità del soggetto gestore di poter utilizzare automezzi nella propria disponibilità, sarà possibile autorizzare l'operatore principale ad utilizzare mezzi in dotazione dell'Ufficio Comune.

Ogni operatore impiegato dal soggetto gestore dovrà essere in possesso di patente auto di tipo B. L'Ufficio Comune potrà effettuare controlli sul lavoro svolto dagli operatori del Soggetto gestore verificando la qualità delle attività realizzate.

### **Art. 8 – Elementi costitutivi del progetto di gestione**

Il progetto dovrà essere coerente con le finalità dei servizi e rispettoso delle indicazioni e dei criteri organizzativi e gestionali riportati nel presente capitolato.

Il progetto, che sarà valutato in sede di aggiudicazione quale parte integrante dell'offerta, dovrà essere articolato in modo dettagliato sui seguenti punti, il cui contenuto specifico deve risultare ben distinguibile e individuabile.

# UFFICIO COMUNE SERVIZI SOCIALI ASSOCIATI LIVELLO OTTIMALE VALDARNO INFERIORE

## Comuni di



San Miniato



Santa  
sull'Arno

Croce



Castelfranco di  
Sotto



Montopoli in Val  
d'Arno

### A) PARTE PRIMA:

- Analisi dei bisogni dell'utenza dei comuni costituenti l'Ufficio Comune, con particolare riferimento ai territori dei Comuni di Castelfranco di Sotto, Montopoli in Val d'Arno, San Miniato, Santa Croce S/Arno.

### B) PARTE SECONDA:

- Quantificazione degli operatori necessari per le ipotesi sopra descritte e loro distribuzione secondo le procedure (ivi comprese le attività collegate di cui allo specifico sub-articolo) e secondo i fattori indicati, tenendo conto di quanto riportato nella scheda tecnica allegata in calce al presente capitolato;
- Le attività e i compiti assegnati agli operatori previsti nel Servizio;
- L'indicazione di eventuali figure di coordinamento e supervisione che svolgono i servizi per conto del soggetto gestore;
- Programma di gestione tecnico-organizzativa che tenga conto delle indicazioni e delle modalità di intervento descritte all'art. 6, ed in specifico di:
  - a. tipologia delle prestazioni previste;
  - b. criteri metodologici, strategie, tecniche e strumenti professionali analiticamente definite per il fronteggiamento di:
    - situazioni di emergenza sociale
    - situazioni di urgenza sociale
    - situazioni derivanti dagli interventi nei confronti di minori non accompagnati e per la prevenzione del fenomeno dell'evasione scolastica
  - c. strategie, tecniche e strumenti, tempi per il reperimento di risorse familiari per la pronta accoglienza delle persone a cui si riferisce il progetto;
  - d. indicazione specifica delle caratteristiche delle singole famiglie disposte ad accogliere soggetti in condizioni di emergenza sociale, il loro numero al momento della partecipazione alla presente procedura;
  - e. tempi di attivazione degli interventi, con riferimento alla gestione degli interventi di urgenza e emergenza sociale;
  - f. strumenti operativi e documentazione;
  - g. modalità e strumenti di verifica;

### PARTE TERZA:

- Programma di promozione, controllo e sviluppo della qualità rispetto agli obiettivi del servizio oggetto d'affidamento e degli interventi individuali, compresi i metodi di gestione dei reclami e dei suggerimenti.
- Descrizione di eventuali sinergie sviluppate in collaborazione con il tessuto sociale (famiglie, associazionismo, volontariato, cooperazione sociale di tipo B) ispirate alla collaborazione, all'integrazione, e alla messa in rete delle diverse risorse di soggetti presenti sul territorio, allo scopo di migliorare la qualità complessiva del servizio e la soddisfazione dell'utenza.
- Eventuali servizi o attività aggiuntivi e gratuiti rispetto a quanto previsto dal capitolato, anche in riferimento all'eventuale utilizzo di volontari, compresi quelli inseriti in progetti di servizio civile nazionale, con particolare riferimento alla realizzazione di attività integrative

# UFFICIO COMUNE SERVIZI SOCIALI ASSOCIATI LIVELLO OTTIMALE VALDARNO INFERIORE

## Comuni di



San Miniato



Santa  
sull'Arno

Croce



Castelfranco di  
Sotto



Montopoli in Val  
d'Arno

delle prestazioni.

### Art. 9 – Personale

Profilo degli operatori richiesti per la realizzazione dell'intervento:

#### 1. Operatore principale e secondari:

Titolo: Assistente Sociale (con iscrizione all'albo A o B dell'Ordine degli Assistenti Sociali della Toscana o, comunque, di altra Regione Italiana)

#### 2. Requisiti:

Il personale impiegato dal soggetto gestore con la funzione di ASSISTENTE SOCIALE dovrà essere inquadrato nel livello contrattuale previsto dal C.C.N.L. applicato dal soggetto che presenta l'offerta ed essere in possesso dei seguenti requisiti:

1. avere compiuto il diciottesimo anno di età;
2. essere in possesso del titolo di studio universitario, dell'iscrizione albo A o B dell'Ordine e di una esperienza professionale riconosciuta e documentata in ambito sociale;
3. essere in possesso della patente di categoria B.

Gli operatori dovranno assicurare la loro disponibilità a prestare la propria attività su tutto il territorio dei 4 Comuni dell'Ufficio Comune.

Gli operatori prestano il loro lavoro senza vincolo di subordinazione nei confronti del committente stesso e rispondono del loro lavoro esclusivamente al soggetto gestore, pur all'interno delle direttive e delle strategie operative del Responsabile del Progetto, di cui all'art. 7 "Vincoli organizzativi".

Il soggetto affidatario, in sede di rendicontazione, provvederà a consegnare apposite schede di presenta mensile dell'operatore principale per lo svolgimento delle funzioni indicate all'art. 6 e nella SCHEDA TECNICA allegato al Capitolato.

Nel progetto-offerta dovranno essere inoltre indicate:

le modalità per garantire in tempo reale ed immediato la sostituzione del personale assente per qualsiasi motivo (ferie, malattia, ecc) con operatori in possesso dei requisiti richiesti per il personale principale. Per dette sostituzioni il soggetto gestore dà preventiva comunicazione al Responsabile del Progetto, che ne fornisce formale riscontro per accettazione.

Le modalità per garantire la continuità del rapporto operatore/utente, evidenziando metodi e strumenti che verranno adottati per sostenere la stabilità e prevenire un elevato turn over del personale;

l'articolazione e l'organizzazione delle diverse attività-prestazioni giornaliere, la determinazione delle fasce orarie ed il personale impiegato per singole funzioni.

Inoltre:

Il personale in servizio dovrà essere identificabile mediante un cartellino di riconoscimento rilasciato dal soggetto gestore, da indossare in modo visibile, contenente indicazione del soggetto gestore e dell'operatore;

Relativamente allo svolgimento del servizio in caso di proclamazione di sciopero si farà riferimento, per quanto riguarda i termini e le modalità, a quanto previsto nei contratti e

# UFFICIO COMUNE SERVIZI SOCIALI ASSOCIATI LIVELLO OTTIMALE VALDARNO INFERIORE

## Comuni di



San Miniato



Santa  
sull'Arno

Croce



Castelfranco di  
Sotto



Montopoli in Val  
d'Arno

negli eventuali accordi decentrati sia del Comune di San Miniato, presso cui è incardinato l'Ufficio Comune, che del CCNL applicato dal soggetto gestore;

Il soggetto gestore dovrà provvedere alla formazione e all'aggiornamento del personale, predisponendo un piano d'aggiornamento relativamente al periodo d'affidamento del servizio, con oneri a totale carico dell'aggiudicataria. S'impegna inoltre a far partecipare il proprio personale al di fuori dell'orario di servizio, ad eventuali corsi organizzati dall'Ufficio Comune, nel limite massimo di ore 18 per il periodo di riferimento della gara. Il costo degli operatori per le ore dedicate alla formazione tenute dall'Ufficio Comune nel limite sopraindicato, è a carico del soggetto gestore stesso. Sono a carico dell'aggiudicataria l'attività di formazione ed aggiornamento dei propri operatori sul D. Lgs. n. 81/2008 e sul D. Lgs. 196/2003. Inoltre il soggetto gestore dovrà dimostrare che il personale impiegato è stato adeguatamente informato e formato in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro e di prevenzione incendio.

Il personale dovrà mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori ed in particolare nei riguardi dell'utenza. Sarà facoltà dell'Ufficio Comune, per il tramite del Responsabile del Progetto, chiedere al soggetto gestore di allontanare dal servizio i dipendenti o soci che, durante lo svolgimento del servizio, avessero dato motivi di lagnanza ovvero tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

Il Dirigente dell'Ufficio Comune  
Servizi Sociali Associati Valdarno Inferiore  
(Dott. Franco Doni)

# UFFICIO COMUNE SERVIZI SOCIALI ASSOCIATI LIVELLO OTTIMALE VALDARNO INFERIORE

## Comuni di



San Miniato



Santa  
sull'Arno

Croce



Castelfranco di  
Sotto



Montopoli in Val  
d'Arno

## **SCHEMA TECNICA – Allegata al capitolato speciale di appalto**

### **Localizzazione dell'intervento**

I servizi erogati si svolgono nel territorio del Valdarno Inferiore (Comune di San Miniato, Castelfranco di Sotto, Montopoli in Val d'Arno e Santa Croce sull'Arno). Le attività connesse al servizio potranno prevedere l'accesso ai locali dell'Ufficio Comune.

il seguente crono-programma:

### **Modalità organizzative**

#### **a) Servizio di reperibilità telefonica**

La reperibilità telefonica è prevista nei seguenti giorni ed orari:

1. nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 14.00 alle ore 8.00 del giorno successivo per un totale di 18 ore di reperibilità;
2. nel giorno di giovedì dalle ore 18 alle ore 8.00 del giorno successivo per un totale di 14 ore di reperibilità;
3. nei giorni di sabato, domenica e festivi reperibilità dalle ore 00.00 alle ore 24.00 per un totale di 24 ore;

Nel periodo 01.03.2010-28.02.2011 le ore di reperibilità complessivamente previste sono 6.418.

#### **b) Intervento in situazioni di emergenza e presenza dell'assistente sociale**

La presenza dell'assistente sociale attivato a seguito di situazioni di emergenza ovvero in servizio per lo svolgimento di compiti di coordinamento con il Responsabile di Area, con i soggetti di cui all'art. 3 del Capitolato, con gli assistenti sociali di riferimento e per quanto altro necessario alla realizzazione del Progetto è stimata in circa n. 888 ore per l'intero periodo, così suddivise:

- n. 792 ore di presenza in servizio dell'operatore principale per la gestione di situazioni di emergenza/urgenza, coordinamento con il Responsabile di Area, con gli assistenti sociali, con i soggetti di cui all'art. 3 del Capitolato, per riunioni di coordinamento, nonché per l'attività preventiva di situazioni di emergenza/urgenza che si concretizza, in particolare, in interventi di natura socio-assistenziale nei confronti di minori non accompagnati ed in interventi di natura socio-assistenziali nei confronti di minori con procedura di evasione dell'obbligo scolastico.
- N. 96 ore circa di servizio dell'operatore principale o dell'operatore secondario attivate in condizioni di emergenza/urgenza su chiamata a seguito di reperibilità telefonica. Si precisa che le ore stimate sono state calcolate sulla base del servizio svolto nell'anno 2009 e che le stesse potranno variare nell'effettività dello svolgimento del Progetto in relazione alle situazioni di emergenza che si presentano. Pertanto, le suddette ore potranno subire variazioni anche consistenti e saranno monitorate attraverso rendiconti mensili che l'Ufficio Comune chiederà al soggetto gestore. Nel pagamento si terrà conto esclusivamente delle ore effettivamente svolte. Tali ore sono conteggiate dall'effettiva presenza dell'operatore sul luogo dove è accaduto il fatto.

Il Dirigente dell'Ufficio Comune  
Servizi Sociali Associati Valdarno Inferiore  
(Dott. Franco Doni)