

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE, PSGLAVERO E LUDOTECA 01/01/2017-31/12/2019

Art. 1

(Definizioni di riferimento)

1. Ai fini della corretta interpretazione del presente capitolato, si intendono:
 - a) per “Ente”, il Comune di Porto San Giorgio che procede all’aggiudicazione dei servizi oggetto del presente capitolato;
 - b) per appalto, il contratto a titolo oneroso, stipulato per iscritto tra l’Ente e un operatore economico (o, per esso, un consorzio o un raggruppamento temporaneo di operatori economici), avente per oggetto la prestazione di servizi oggetto del presente capitolato;
 - c) per “appaltatore”, l’operatore economico prescelto dall’Ente, cui lo stesso affida l’esecuzione dell’appalto secondo le modalità definite nel presente capitolato, integrate con le indicazioni dell’offerta;
 - d) per contratto, l’atto negoziale con cui verranno ad essere formalizzati i rapporti tra l’Ente e l’operatore economico prescelto come appaltatore;
 - e) per “Nuovo Codice dei contratti pubblici” o “Codice”, il D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, recante “Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull’aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d’appalto degli enti erogatori nei settori dell’acqua, dell’energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”;
 - f) per “specifiche tecniche”, le caratteristiche che definiscono il servizio;
 - g) per “Responsabile del Servizio”, il Dirigente del III Settore dell’Ente.

Art. 2

(Elementi generali di riferimento e oggetto dell’appalto)

1. Il presente capitolato regola gli oneri specifici per la realizzazione delle prestazioni relative alla gestione dei servizi Centro di aggregazione Giovanile, PSGLavoro e Ludoteca.
2. Le prestazioni principali e complementari oggetto del presente appalto sono individuate in attività educative, di animazione e di informazione, orientamento e accompagnamento rivolte agli utenti dei servizi oggetto di appalto.
3. I servizi oggetto dell’appalto regolato dal presente capitolato rientrano tra quelli previsti dall’art. 95, comma 3, lett a). del D.Lgs. 50/16.

Art. 3

(Prestazioni oggetto dell’appalto / specifiche tecniche e prestazionali - interazioni organizzative essenziali)

1. L’appaltatore realizza, nel contesto del quadro di attività istituzionali dell’Ente in ambito sociale, le attività individuate nel presente articolo, con riferimento agli *standards* ed alle linee di miglioramento per ciascuno indicati nei successivi articoli, individuati come specifiche tecniche e prestazionali ai sensi dell’art. 68 del Nuovo Codice dei contratti pubblici.
2. L’appaltatore realizza le attività oggetto del presente appalto di seguito specificate per ciascun servizio oggetto di appalto come “attività tipiche”: Servizi di assistenza sociale per bambini e giovani CPV 85311300-5.
3. Il **CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE** è un luogo di incontro per adolescenti e giovani nella fascia d’età dai 13 ai 25 anni.

Nel Centro si svolgono attività ricreative attinenti i diversi ambiti del tempo libero (gioco, cultura, sport, animazione ed altro) e/o altre attività su richiesta degli utenti. Le attività sono libere e a tema su proposta degli utenti e /o degli operatori.

Il Centro dispone di una sala per attività ricreative, di una postazione per la navigazione su internet, di un maxi video per la visione di film e video musicali, di attrezzatura ludica.

Il Centro dispone inoltre di una “Sala musica” adiacente ad uso degli utenti su prenotazione per prove di gruppi musicali.

La frequenza al Centro è libera e gratuita.

Si prevede l’iscrizione annuale al servizio al fine di effettuare una profilazione dell’utenza e organizzare al meglio le attività in base al target rilevato.

Gli operatori dovranno inoltre tenere un registro presenze preferibilmente elettronico nel quale registrare gli accessi al servizio. Il registro mensile delle presenze dovrà essere inoltrato al Responsabile del servizio entro il 10 del mese successivo o reso accessibile allo stesso in modalità elettronica.

Possono essere a pagamento, a titolo di rimborso per le spese effettivamente sostenute e debitamente dimostrate, corsi e /o laboratori a tema che comportano l’utilizzo di materiali particolari.

Le finalità del Servizio sono:

- Supportare l’adolescente nel processo di definizione della propria identità personale, stimolandone la dimensione affettiva, socio-politica, civica, culturale e ricreativa;
- Offrire agli adolescenti un ambiente valido da un punto di vista educativo e formativo con la presenza di figure adulte fisse di riferimento in grado di proporre e gestire attività singole e di gruppo;
- Aiutare gli adolescenti a scoprire ed evolvere modalità di espressione del sé;
- Attivare iniziative di socializzazione e di aggregazione interne al Centro ed esterne, in collaborazione con le realtà organizzative presenti sul territorio (gruppi sportivi, associazioni, parrocchie, etc.);
- Facilitare il contatto degli adolescenti con le esperienze formative di vario genere attivate sul territorio comunale e circostante.

Il servizio dispone di una postazione per la navigazione su internet da parte degli utenti.

Le prestazioni richieste quali “attività tipiche” sono pertanto attività educative e di animazione con le finalità sopra descritte.

4. **Il Servizio PSG LAVORO** svolge attività di documentazione, informazione, orientamento ed accompagnamento degli utenti impegnati nella ricerca di un lavoro. È rivolto ai singoli cittadini, alle imprese, alle scuole ed alle famiglie, con l’obiettivo di creare una rete tra i vari attori e favorire l’incontro di domanda e offerta di lavoro.

Il servizio offre in particolare assistenza nella ricerca attiva del lavoro: accoglienza, informazione, consulenza sulle tecniche di ricerca del lavoro, consulenza orientativa, supporto nella redazione di curriculum vitae e lettere di candidatura, analisi delle inserzioni delle offerte di lavoro e dei concorsi, ricerca delle aziende a cui inviare i CV, preparazione al colloquio.

Il servizio ricerca e seleziona offerte di lavoro sia attraverso i servizi pubblici, che attraverso annunci su riviste specializzate e siti internet e le raccoglie in una banca dati organizzata e costantemente aggiornata e consultabile dagli utenti.

Il servizio ricerca e seleziona altresì informazioni sul tema della formazione, anch’esse raccolte in una banca dati costantemente aggiornata dei corsi di formazione di qualsiasi livello (professionale, scolastico, universitario).

Le due banche dati sono rese accessibili all’utenza anche attraverso un’area dedicata del sito del Comune di Porto San Giorgio.

Attraverso la collaborazione con il Centro per l’impiego di Fermo, viene offerta alle imprese la possibilità di accedere in modo più semplice ai servizi offerti dallo stesso ed in particolare alla mediazione domanda-offerta di lavoro ed alle informazioni in merito alle tipologie di contratti ed agli incentivi per le assunzioni.

L’attività del servizio si realizza attraverso diversi momenti :

- il front –office (comunicazione delle informazioni al pubblico);
- il back office (selezione e redazione delle informazioni per renderle fruibili al pubblico);
- la presa in carico di particolari casi segnalati dal Servizio sociale professionale, da accompagnare nel loro percorso di ricerca di lavoro.

L'attività del servizio dovrà essere documentata attraverso la predisposizione di un registro elettronico degli accessi degli utenti al servizio completo di generalità degli stessi, motivazione ed esito delle richieste presentate.

Per gli utenti per i quali il Servizio sociale chiede la presa in carico dovrà essere realizzata e costantemente aggiornata una banca dati nella quale andranno registrati tutti gli accessi con annotazione della motivazione di ogni singolo accesso, delle richieste presentate, delle azioni intraprese e degli esiti.

Sia il registro elettronico delle presenze che la banca dati delle prese in carico dovranno essere resi facilmente accessibili al Responsabile del servizio dell'Ente e/o a suoi incaricati.

L'accesso al Servizio PSG lavoro è libero e gratuito. Sono a pagamento le fotocopie richieste. Possono essere a pagamento, inoltre, a titolo di rimborso per le spese effettivamente sostenute e debitamente dimostrate, corsi e /o laboratori a tema che comportano l'utilizzo di materiali particolari. Per detti pagamenti la Cooperativa appaltatrice emette ricevuta con numerazione progressiva all'utente. Gli introiti verranno utilizzati per l'acquisto di materiali di consumo e dovranno essere comunicati mensilmente all'Ente, che provvederà a decurtarli dal fondo spese annuale.

Qualsiasi iniziativa promossa e realizzata dal Servizio PSG Lavoro deve essere autorizzata dall'Ente, che deve conoscere ed approvarne i contenuti e le modalità di realizzazione.

Il servizio dispone di una postazione per la navigazione su internet da parte degli utenti. L'utilizzo della postazione internet deve essere conforme alle finalità del servizio (lavoro e formazione) e pertanto non si configura come internet point per la libera navigazione per la quale è disponibile una postazione presso l'attiguo Centro di aggregazione Giovanile.

Le prestazioni richieste dalla Ditta appaltatrice quali "attività tipiche" per la gestione del servizio sono pertanto attività di orientamento, reperimento e offerta di informazioni e servizi di assistenza sociale volti a raggiungere le finalità sopra descritte.

5. La **LUDOTECA** è un luogo di incontro per bambini nella fascia d'età dai 3 ai 12 anni. Nella Ludoteca si svolgono attività ludiche e ricreative. Le attività sono libere e a tema su proposta degli utenti e/o degli operatori. La frequenza è libera e gratuita. Si prevede l'iscrizione annuale al servizio al fine di effettuare una profilazione dell'utenza e organizzare al meglio le attività in base al target rilevato. Gli operatori dovranno inoltre tenere un registro presenze preferibilmente elettronico nel quale registrare gli accessi al servizio. Il registro mensile delle presenze dovrà essere inoltrato al Responsabile del servizio entro il 10 del mese successivo o reso accessibile allo stesso in modalità elettronica. Le prestazioni richieste quali "attività tipiche" sono attività ludico-ricreative quali mezzi di sviluppo della persona e della relazione con gli altri.
6. Per l'ottimale sviluppo dei servizi relativi al presente appalto, l'appaltatore è tenuto a rendere anche le attività rappresentate nel processo migliorativo delle prestazioni (attività migliorative – ulteriori), in quanto dallo stesso proposte come elemento di sviluppo del progetto presentato in sede di selezione. Pertanto il complesso dei servizi relativi al presente appalto si intende integrato dalle proposte formalizzate in sede di offerta dall'appaltatore.

Le attività sopra descritte devono essere rese utilizzando risorse umane con i seguenti profili professionali:

Particolare professionalità ed attività per cui è richiesta nell'ambito del	Riferimenti per la qualificazione della	Riferimenti relativi alla categoria e posizione
---	---	---

servizio	particolare professionalità	economica (in base alla D.M. Ministero del Lavoro e della Politiche sociali del 10/04/2013)
Per la ludoteca comunale: educatore	L.R. Marche n. 9/2003	D1
Per Centro di aggregazione giovanile: educatore	L.R. Marche n. 9/2003	D1
Per PSG Lavoro e Centro di aggregazione giovanile: educatore	L.R. Marche n. 9/2003	D1
Per PSG Lavoro: operatore dei servizi informativi e di orientamento		D1

7. Tutto il personale impiegato deve possedere i seguenti requisiti di base, oltre a quanto eventualmente previsto delle normative di settore e dalla specifica professionalità richiesta:
 - capacità fisica e professionale a svolgere il compito assegnato ed idoneità sanitaria previsti dalla normativa vigente;
 - idoneità psico-attitudinale per l'attività da svolgersi con gli utenti;
 - assenze di condanne penali e di carichi penali pendenti;
8. Presso la Ditta aggiudicataria deve essere conservata la documentazione attestante le certificazioni sanitarie previste, le certificazioni professionali di cui sopra e quelle inerenti l'assenza di condanne penali e di carichi penali pendenti. Il Dirigente del Settore Politiche sociali e culturali ha facoltà di verificare in ogni momento la sussistenza dei requisiti necessari per l'espletamento del servizio.
9. Standards minimi riferibili al numero di operatori necessari:
 - Centro di aggregazione giovanile: n. 2 operatori per n. 15 ore settimanali, di cui uno utilizzabile in maniera flessibile anche per il servizio PSG Lavoro in base alla progettazione ed all'attività programmata dall'Ente
 - PSG Lavoro: n. 1 operatore per n. 18 ore settimanali;
10. Organizzazione dei servizi: i servizi dovranno essere garantiti secondo il calendario e gli orari stabiliti dall'Ente, che provvederà altresì a definire tempi e modalità di utilizzo dell'operatore da impiegare in maniera flessibile per i Servizi PSG Lavoro e Centro di Aggregazione Giovanile.
11. L'Ente mette a disposizione di ogni singolo servizio oggetto del presente appalto, un fondo spese per acquisto di quanto necessario per lo svolgimento delle attività previste, pari ad € 500,00 annuali.
12. L'appaltatore deve garantire, al fine dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, la continuità del rapporto operatori/utenti, nel rispetto di criteri e modalità di mobilità in merito a sostituzioni, ferie, permessi, malattie, dimissioni, nonché assicurare la tempestiva comunicazione all'Ente delle stesse sostituzioni (provvisorie o definitive). Il turn over degli operatori deve essere

comunque contenuto, nel periodo dell'appalto, nel limite del 30% delle risorse umane impiegate.

13. In caso di assenza degli operatori assegnati al servizio Ludoteca va garantita la sostituzione, mentre per gli operatori impegnati nel Centro di aggregazione giovanile e PSG Lavoro le eventuali sostituzioni devono essere oggetto di valutazione ed autorizzazione da parte dell'Ente.
14. Prima dell'avvio dell'appalto, l'appaltatore individua un recapito organizzativo, presso il quale attiva un collegamento telefonico e fax in funzione permanente per tutto il periodo e l'orario di funzionamento dei servizi. Presso tale recapito:
 - a) presta servizio personale in grado di assicurare le eventuali sostituzioni degli operatori che dovessero rendersi necessarie;
 - b) sono indirizzate le comunicazioni e le richieste di informazioni o interventi che l'Ente intenda far pervenire all'appaltatore, salva diversa soluzione operativa prospettata dallo stesso in termini di migliore funzionalità e medesima garanzia.
15. L'appaltatore individua un responsabile che risponda dei rapporti contrattuali fra esecutore ed Ente e che rappresenti la figura di costante riferimento per tutto quanto attiene all'organizzazione dei servizi.
16. L'appaltatore si impegna ad attivare un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei servizi offerti. I risultati di detto controllo vengono inviati, a richiesta, al Servizio referente dell'Ente che può anche chiederne l'integrazione, al fine di elaborare i controlli interni di cui alla normativa vigente in materia di servizi pubblici.
17. In relazione all'esecuzione dell'appalto, l'Ente nomina un direttore dell'esecuzione e provvede a comunicarne il nominativo ed i recapiti all'appaltatore, nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento e dal contratto.
18. Le varianti in corso di esecuzione relative al presente appalto sono ammesse nei casi stabiliti dall'art. 106 del Codice, secondo la regolazione prevista dal contratto.
19. Il monte ore annuale presunto per la gestione dei servizi oggetto dell'appalto è indicativamente di seguito riportato:

Centro di aggregazione giovanile	n. 1.200 ore
PSG Lavoro	n. 780 ore
Ludoteca	n. 895 ore

Una parte del monte ore assegnato al servizio Centro di aggregazione giovanile può essere utilizzata in supporto all'attività del servizio PSG Lavoro.

Le prestazioni dovranno essere rese secondo il calendario e gli orari stabiliti e comunicati dall'Ente, salvo diversa espressa autorizzazione scritta da parte del Responsabile del Servizio.

20. Per motivate esigenze, le prestazioni oggetto dell'appalto potranno essere aumentate o ridotte da parte dell'Ente, fino alla concorrenza di un quinto dell'importo complessivo netto contrattuale, ferme restando le condizioni di aggiudicazione, senza che l'appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.

Art. 4

(Ambito di realizzazione / luoghi di esecuzione dell'appalto)

1. L'appaltatore realizza i servizi previsti in relazione al presente appalto presso le strutture comunali ad essi destinate la cui ubicazione è di seguito specificata:
Centro di Aggregazione Giovanile: Lungomare Gramsci n. 155 (Cortile delle Magnolie);
PSG Lavoro: Lungomare Gramsci n. 155 (Cortile delle Magnolie);
Ludoteca comunale Via Marsala n. 19

I servizi possono essere espletati anche in sedi esterne ai locali sopra specificati in caso di particolari attività programmate ed autorizzate dall'Ente.

2. L'appaltatore è tenuto ad organizzare la logistica per la distribuzione di risorse umane, attività e servizi nei luoghi nei quali l'appalto deve essere realizzato, nonché per gli spostamenti.

Art. 5

(Destinatari delle attività dell'appalto e rapporti dell'appaltatore con i soggetti fruitori delle attività oggetto dell'appalto)

1. Le prestazioni di servizi oggetto del presente appalto sono rivolte a soddisfare le esigenze dell'utenza specifica dei vari servizi descritta all'art. 3.

Art. 6

(Garanzie per i soggetti fruitori delle attività oggetto del contratto/dell'appalto – Procedure di reclamo)

1. L'appaltatore assicura ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto i livelli qualitativi richiesti dall'Ente e predispose un sistema per la gestione delle segnalazioni e dei reclami. L'appaltatore assicura la ricezione delle segnalazioni e dei reclami presentati dalle famiglie, dai tutori o dai referenti istituzionali (es. insegnanti, formatori, ecc.) dei soggetti fruitori del servizio mediante un sistema di monitoraggio e di elaborazione, finalizzato a garantire risposta immediata per l'assistenza.
2. L'appaltatore riporta tutte le informazioni relative a segnalazioni e reclami, nonché agli interventi di assistenza in risposta agli stessi in un rapporto settimanale per il referente organizzativo dell'Ente.
3. L'Ente, qualora riceva segnalazioni o reclami in ordine al servizio oggetto del presente appalto, inoltra le informazioni essenziali all'appaltatore, per gli interventi di assistenza e di risposta.

Art. 7

(Durata dell'appalto)

1. La durata del contratto relativo al presente appalto è stabilita nel periodo 01/01/2017-31/12/2019.
2. Nell'arco di durata del contratto relativo al presente appalto le attività di realizzazione dello stesso dovranno essere svolte in base all'organizzazione stabilita dall'Ente.

Art. 8

(Obblighi dell'Ente e interazioni organizzative correlate all'esecuzione dell'appalto)

1. L'Ente mantiene le funzioni di indirizzo e coordinamento in relazione al presente appalto per assicurare unitarietà e qualità degli interventi e in particolare provvede con proprie risorse umane ed organizzative:
 - a) all'analisi della domanda generale riferita ai servizi;
 - b) alla programmazione degli stessi su base temporale prolungata;
 - c) alla determinazione dei criteri e delle modalità di rapporto con l'utenza;
 - d) alla verifica degli interventi;
 - e) ai rapporti con altre Amministrazioni Pubbliche in relazione a profili programmatori e di garanzia per l'utenza (fatti salvi i profili operativi del servizio, comunque rientranti nelle competenze dell'aggiudicataria);
2. L'Ente svolge le attività di propria competenza relative alla verifica degli interventi in sinergia e collaborazione con gli operatori dell'appaltatore e con il referente dello stesso.

3. L'Ente si impegna altresì ad una continua collaborazione col referente del servizio all'interno dell'organizzazione dell'appaltatore, al fine di un ottimale svolgimento delle attività e di un proficuo rapporto con i fruitori delle stesse.
4. Ulteriori competenze dell'Ente sono individuabili con riferimento alle interazioni organizzative specifiche tra lo stesso e l'appaltatore desumibili dall'evoluzione effettiva delle attività inerenti il presente appalto. Per esse l'Ente e l'appaltatore definiscono protocolli operativi integrativi del contratto di appalto.
5. In relazione alle interazioni organizzative necessarie per assicurare la corretta esecuzione del contratto relativo al presente appalto, l'Ente individua quale referente organizzativo il Responsabile del procedimento, nominato ai sensi dell'art. 31 del Nuovo Codice dei contratti pubblici o il Direttore dell'esecuzione del contratto, se non coincidente con il Responsabile del Procedimento, secondo quanto previsto dal precedente art. 3.

Art. 9

(Verifiche in ordine all'esecuzione del contratto)

1. L'Ente procede alla verifica di conformità dei servizi acquisiti nell'ambito dell'appalto oggetto del presente capitolato in base a quanto previsto dall'art. 101 del Codice dei contratti pubblici.
2. Le attività di verifica di conformità dei servizi sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore.
3. Il Direttore dell'esecuzione del contratto o i soggetti incaricati della verifica di conformità dei servizi provvedono pertanto a sottoporre a verifica tecnica specifica i servizi prestati dall'appaltatore.
4. In relazione all'effettuazione dei controlli sui servizi appaltati l'Ente definisce le seguenti interazioni per l'acquisizione e la gestione delle informazioni essenziali:

Acquisizione periodica	Acquisizione occasionale
Rilevazione di dati organizzati mediante rapporto mensile elaborato dall'appaltatore.	Rilevazione di informazioni da note e reclami pervenuti ai competenti servizi dell'Ente.
Consegna libro presenze degli utenti o accesso in banca dati per verifica presenza	Accesso alle banche dati realizzate dai servizi

5. L'appaltatore attiva un sistema di autocontrollo dei servizi gestiti, il quale deve comunque essere coordinato con i sistemi informativi e di controllo organizzati dall'Ente.
6. L'Ente può effettuare anche verifiche sulla soddisfazione degli utenti dei servizi appaltati.
7. L'Ente può realizzare, anche con la collaborazione dell'appaltatore, verifiche funzionali sui servizi appaltati, al fine di rilevarne l'effettivo impatto sul contesto socio-economico di riferimento.