



---

# CAPITOLATO

## DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

---

LOTTO 5 – Servizio di Incontri in spazio neutro



# Società della Salute Pistoiese

## PARTE GENERALE

**Il presente Capitolato indica i requisiti minimi del Servizio che le offerte devono comunque garantire.**

### Art. 1

#### Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato si intende:

Per "impresa" o "appaltatore" o "aggiudicatario" o "ditta aggiudicataria" o "affidatario" o "esecutore": l'impresa, il raggruppamento temporaneo di imprese o Consorzio o altro soggetto giuridico che risulterà aggiudicatario e che, conseguentemente sottoscriverà il contratto.

Per "stazione appaltante" o "SA" o "amministrazione" o "Consorzio" o "SDS" o "SDSP" "ente": la Società della Salute Pistoiese che appalta il servizio dettagliato nel presente Capitolato,

Per "Capitolato": il presente atto.

### Art. 2

#### Oggetto dell'appalto

L'appalto ha ad oggetto l'organizzazione e la gestione degli incontri in spazio neutro tra minorenni, i propri familiari e/o adulti significativi, in carico al Servizio Sociale.

### Art. 3

#### Importo dell'appalto

L'importo dell'appalto è di € **190.400,00** (IVA esclusa ed opzioni escluse)

### Art. 4

#### Durata dell'appalto

L'appalto ha una durata di 48 mesi.

### Art. 5

#### Accreditamento

Nel caso in cui l'esecutore non fosse già in possesso di accreditamento, il servizio oggetto del presente capitolato dovrà essere accreditato secondo le disposizioni della Legge Regione Toscana 28/12/2009 n. 82 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato" e s.m.i. e del relativo Regolamento di attuazione, entro 60 giorni dalla stipulazione del contratto e l'accreditamento dovrà essere mantenuto durante l'intera durata contrattuale.

### Art. 6

#### Modifica del contratto durante il periodo di efficacia

Il contratto stipulato con l'aggiudicatario potrà essere modificato senza una nuova procedura di affidamento:

- a) in caso di revisione del corrispettivo che potrà avvenire alle seguenti condizioni:
  - la richiesta di revisione dovrà pervenire per PEC alla SDS Pistoiese;
  - la revisione del corrispettivo avverrà sulla base di una istruttoria condotta dal responsabile dell'esecuzione del contratto tenuto conto di uno o di entrambi i seguenti parametri:
    - indice ISTAT – FOI superiore al 2%
    - rinnovi contrattuali che abbiano determinato l'aumento del costo del lavoro

Il corrispettivo offerto si intende invariabile ed in nessun caso suscettibile di revisione nel corso del primo anno (12 mesi) di validità del presente appalto;

- b) in caso di esercizio dell'opzione per servizi supplementari da parte del contraente originale, non inclusi nell'appalto iniziale, che si dovessero rendere necessari, ove un cambiamento del contraente risultasse impraticabile per motivi di continuità della presa in carico e del progetto personalizzato, per un importo non superiore a € 200.000,00 (IVA esclusa);
- c) nel caso in cui un nuovo contraente sostituisca quello a cui il la SDSP aveva inizialmente aggiudicato l'appalto per causa di morte o per contratto, anche a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni scissioni, acquisizione o insolvenza, e questi soddisfatti i requisiti stabiliti inizialmente nell'avviso di gara e purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto;

## Società della Salute Pistoiese

- d) nel caso di modifiche non sostanziali ai sensi del comma 1, lett. e) dell'art. 106 del D. Lgs. 50/2016, per importi non superiori a € 150.000,00 (IVA esclusa);
- e) ai sensi dell'art. 106, comma 2, lettere a) e b) del D. Lgs. 50/2016 e ss. mm.;
- f) inoltre, è fatta salva la possibilità di imporre all'appaltatore l'aumento o la diminuzione delle prestazioni contrattuali ai sensi del comma 12, dell'art. 106, D. Lgs. 50/2016.

### Art. 7

#### Condizioni generali dell'appalto

1. Sono a carico dell'appaltatore, intendendosi remunerati con il corrispettivo di aggiudicazione, tutti gli oneri, rischi e le spese relativi alla prestazione oggetto del presente capitolato, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria e/o opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi comprese quelle relative alle norme di riferimento vigenti per il settore di cui trattasi;
2. La ditta aggiudicataria garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme di legge e regolamentari vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato.
3. Le prestazioni contrattuali dovranno obbligatoriamente essere conformi alle caratteristiche tecnico-qualitative indicate nel presente capitolato come livelli minimi di qualità.

### Art. 8

#### Personale – Coordinamento del servizio

1. L'appaltatore è tenuto ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, volontari e collaboratori a qualsiasi titolo, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di sicurezza nonché in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. L'appaltatore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data della formulazione dell'offerta, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività lavorative, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. Tutto il personale impiegato per il servizio deve essere adeguatamente preparato a svolgere i compiti previsti dal presente capitolato, nonché conoscere le norme in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro.
1. In caso di svolgimento delle prestazioni da parte di organizzazioni di volontariato e/o di associazioni di promozione sociale, è consentito l'apporto di personale volontario che dovrà essere regolarmente assicurato ai sensi della normativa vigente.
2. Gli addetti al servizio, fermi restando il rispetto delle competenze di indirizzo da parte del Consorzio e l'obbligo della fattiva collaborazione nei confronti dei Servizi comunali, presteranno il proprio lavoro senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti dello stesso Consorzio e risponderanno all'appaltatore.
3. L'impresa è tenuta inoltre ad attivare modalità e forme di controllo adeguate ed è responsabile della correttezza e della riservatezza del proprio personale che è tenuto a non divulgare informazioni o notizie sugli utenti.
4. L'impresa aggiudicataria garantisce che i propri operatori svolgano gli interventi con rispetto e cortesia agevolando gli utenti nell'esercizio dei loro diritti.
5. Al fine di garantire la migliore qualità dei servizi prestati l'impresa s'impegna ad assicurare la continuità del rapporto operatore/utente assegnato per l'intera durata del periodo di vigenza del contratto, salvo cause di forza maggiore; l'impresa gestisce autonomamente i turni di lavoro e garantisce altresì la sostituzione tempestiva di operatori assenti con altro personale di pari qualità professionale.
6. Nello svolgimento delle funzioni i lavoratori devono rendere riconoscibile uno stile professionale adeguato utilizzando, tra l'altro, il cartellino di riconoscimento ben visibile.
7. Il personale dell'aggiudicatario è tenuto nello specifico:
  - al rispetto della persona
  - a comportamenti e atteggiamenti flessibili qualora si presenti un'emergenza;
  - al rispetto del segreto professionale;
  - al rispetto degli obblighi previsti dalla normativa per gli incaricati di pubblico servizio;
  - al rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici;
  - a un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con gli altri operatori ed in particolare nei riguardi dell'utenza.

## Società della Salute Pistoiese

È facoltà della SDS Pistoiese chiedere l'allontanamento dal servizio degli operatori che abbiano violato obblighi di comportamento e/o contrattuali, sulla base di prove certe rispetto ai fatti contestati e comunque al termine di una fase di contraddittorio durante la quale gli stessi avranno diritto a presentare deduzioni e dare spiegazioni rispetto a quanto contestato.

L'appaltatore si impegna a prevedere adeguata formazione degli operatori come da legislazione vigente.

L'appaltatore si impegna a prevedere adeguata sostituzione degli operatori in caso di ferie, permessi e assenze per malattia, mantenendo la continuità dei servizi erogati.

L'appaltatore si impegna a limitare il *turn over* degli operatori.

Ogni sostituzione potrà avvenire solo con operatori di pari qualifica e competenza.

L'aggiudicatario sarà ritenuto responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno che ne potesse derivare ai sensi dell'art. 2049 C.c.

In presenza di utenti minorenni: ai sensi dell'art 2 del decreto legislativo del 04/03/2014, n° 39, in attuazione della direttiva 2011/93 UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile, che sostituisce la decisione quadro 2004/68 GAI, l'ente richiede al soggetto aggiudicatario il certificato penale del casellario giudiziale del personale impiegato per espletamento del servizio, anche per soli fini sostitutivi, per verificare l'esistenza di condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quinquiesse 609-undecies del codice penale, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minore.

L'esecutore 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. L'esecutore, 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 alla SDS appaltante a qualsiasi titolo. Il soggetto esecutore 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 S.A.

L'esecutore 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. Lgs. 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
- 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;
- 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.

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, la SDS provvederà al pagamento direttamente ai lavoratori delle retribuzioni arretrate detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'appaltatore. 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, si procederà come da circolari/direttive degli enti INPS/INAIL. Il pagamento di quanto

## Società della Salute Pistoiese

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.

### Art. 9

#### Responsabilità in materia di sicurezza

L'esecutore è tenuto a ottemperare alle norme di sicurezza e di salute di cui al D.lgs. 81/2008 e sue modifiche e integrazioni. 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.

L'esecutore 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 della S.A., utenti e terzi in genere) in dipendenza del servizio prestato esonerando la S.A. da ogni responsabilità conseguente. Si conviene al riguardo che qualsiasi eventuale onere è compreso nel corrispettivo.

La SDS è pertanto sollevata:

- 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. 10

#### Penalità

Nel caso si verificassero inadempimenti nello svolgimento del servizio, a qualunque titolo imputabili all'appaltatore e che non determinassero la risoluzione del contratto, si procederà all'applicazione di una penale da un minimo di € 200,00 fino ad un massimo di € 2000,00.

L'applicazione della penale sarà preceduta da contestazione scritta dell'inadempimento.

Il procedimento di applicazione della penale verrà aperto nei seguenti casi:

- Per mancata prestazione del servizio, senza una giustificata motivazione;
- Per il comportamento scorretto degli operatori, da accertarsi in contraddittorio delle parti;
- Per mancato rispetto delle prescrizioni relative al personale (si veda articolo "Personale").

Il Responsabile del procedimento, valutate la natura e la gravità dell'inadempimento, le circostanze di fatto e le controdeduzioni eventualmente presentate dall'aggiudicatario, potrà applicare la penalità per intero o in misura ridotta oppure decidere discrezionalmente di non applicarla qualora l'inadempimento sia risultato lieve e comunque non abbia comportato danni all'ente e/o all'utenza.

Ai fini dell'applicazione delle penali, si precisa che le medesime non verranno applicate nel caso in cui la mancata esecuzione del servizio sia dovuta a causa di forza maggiore.

Per causa di forza maggiore si intende:

- gravi eventi meteorologici, calamità naturali o di gravi eventi di ordine pubblico;
- interruzioni stradali;
- sinistri alla vettura di servizio per cui l'aggiudicatario non abbia alcuna responsabilità;
- manifestazioni o iniziative che comportino una modificazione dei flussi veicolari di tale entità o fascia temporale da compromettere il regolare svolgimento del servizio;
- eventi di sciopero per rivendicazioni indipendenti dal comportamento dell'Aggiudicatario.

Dopo l'applicazione di tre penali, in caso si verificino ulteriori inadempimenti, la SDS avrà la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto di appalto ai sensi dell'art. 1456 C.c.

# Società della Salute Pistoiese

## Art. 11

### Risoluzione del contratto

#### Risoluzione del contratto per inadempimento

Il consorzio ha il diritto di chiedere, in qualunque momento, la risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere, ai sensi degli artt. 1453 e 1454 C.c. in caso di gravi e ripetute violazioni degli obblighi contrattuali, fatta salva l'eventuale azione di risarcimento del danno e l'eventuale incameramento della cauzione.

## Art. 12

### Risoluzione di diritto – clausola risolutiva espressa

La S.A. 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 sia da parte del gestore che dai suoi eventuali aventi diritto, nei seguenti casi:

- Qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura le informazioni interdittive di cui all'art. 91 D. Lgs. 6 settembre 2011, n. 159.
- 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 considera in ogni caso inadempimento grave:
  - la violazione di norme che hanno comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'Autorità Giudiziaria;
  - Mancata comunicazione tempestiva alla S.A. e alla Prefettura di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo manifestati nei confronti del legale rappresentate, degli organi sociali o dei dirigenti;
  - perdita dei requisiti a contrattare con la pubblica amministrazione
  - inadempimento degli obblighi previsti all'articolo "Trasparenza"
  - Nei confronti dell'esecutore 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;
  - Irregolarità nel pagamento delle retribuzioni, accertato dagli organi competenti;
  - Quando l'ammontare delle penali contestate e applicate all'aggiudicatario abbia superato il 10% dell'importo complessivo del contratto;
  - Cessione dell'azienda o del contratto, non ottemperando a quanto previsto dall'art. 106 del Codice;
  - La perdita d'iscrizione per le associazioni di volontariato o di promozione sociale, cooperativa di servizi o cooperativa sociale o consorzio di cooperative sociali, imprese sociali nel Registro unico nazionale del Terzo settore. Nelle more dell'operatività del Registro unico nazionale del Terzo settore, il requisito dell'iscrizione al Registro unico nazionale del terzo settore deve intendersi soddisfatto da parte degli enti attraverso la loro iscrizione alla data di adozione dell'atto di indirizzo del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali ad uno dei registri attualmente previsti dalle normative di settore;
  - Perdita dell'accreditamento oppure mancato accreditamento nei termini previsti.

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

## Art. 13

### Sicurezza del Lavoro

Il consorzio prima dell'aggiudicazione definitiva provvederà a controllare il rispetto da parte dell'impresa aggiudicataria dei seguenti adempimenti, previsti dal D. Lgs. n. 81/2008 sue modifiche e integrazioni:

1. la nomina del responsabile del servizio di prevenzione e protezione aziendale;
2. la nomina del medico competente nei casi previsti dalla legge;
3. la redazione del documento di valutazione dei rischi;
4. adeguata e documentata formazione dei propri lavoratori in materia di sicurezza e di salute.

Il Consorzio provvederà alla comunicazione, dell'eventuale esito negativo della verifica di cui sopra, agli enti competenti materia di controllo.

L'Impresa dovrà inoltre fornire al proprio personale i D.P.I. (dispositivi di protezione individuale) necessari per l'espletamento dei servizi appaltati come richiesto dal D. Lgs. n° 81/2008.

## Società della Salute Pistoiese

### Art. 14

#### Controversie – Foro competente

Per le eventuali controversie relative al presente capitolato e al relativo contratto, che le parti ritenessero di non poter risolvere in via amministrativa, sarà competente esclusivo il Foro di Pistoia.

### Art. 15

#### Recesso dal contratto da parte della Stazione Appaltante

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

Il Consorzio si riserva la facoltà di recedere dal contratto nei casi previsti dalla legge e:

- in caso di sopravvenute esigenze di interesse pubblico
- nel caso in cui, successivamente alla stipula del contratto di cui al presente capitolato, la centrale di committenza Consip SpA stipuli convenzione per il servizio oggetto del presente capitolato con parametri migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'art. 26, comma 3, della Legge n. 488/1999. In tali casi la SDS applicherà quanto previsto dall'art. 109 del D. Lgs. 50/2016.

### Art. 16

#### Cessione del contratto e subappalto

E' vietata la cessione del contratto a pena di nullità della cessione medesima.

E' consentito il subappalto nei limiti previsti dalla legge e dall'avviso di gara e sempreché il soggetto concorrente all'atto dell'offerta indichi i servizi che intende subappaltare.

### Art. 17

#### Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa

L'appaltatore assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto dell'appaltatore stesso quanto da terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

A fronte dell'obbligo di cui sopra, all'atto della sottoscrizione del contratto, quale civilmente responsabile ai sensi del Codice Civile e della normativa vigente, la Ditta aggiudicataria assumerà l'obbligo di rimborsare eventuali danni cagionati a terzi, ivi compresa l'Amministrazione Comunale, ed al proprio personale dipendente e/o preposto, in conseguenza di fatti imputabili all'aggiudicatario stessa e/o al proprio personale dipendente e/o preposto derivanti dall'espletamento delle attività e dei servizi appaltati e relativi obblighi previsti dal presente Capitolato.

Al fine di garantire una maggiore tutela dell'Amministrazione Comunale e dei terzi/utenti, la Ditta aggiudicataria dovrà stipulare – o dimostrare di possedere - una polizza assicurativa di Responsabilità Civile per danni a persone e/o cose (**RCTO**) per i rischi derivanti dal presente appalto.

La polizza dovrà prevedere esplicitamente nella descrizione del rischio l'efficacia delle garanzie prestate per ogni e qualsiasi rischio derivante dall'espletamento delle attività e/o dei servizi oggetto del presente capitolato, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Si precisa in proposito che la polizza dovrà prevedere i seguenti massimali minimi:

- ✓ Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): € **5.000.000,00** unico per sinistro
- ✓ Resp. Civile verso i Prestatori d'Opera (RCO): € **5.000.000,00** unico per sinistro
- ✓ Massimale per sinistro interessante entrambe le garanzie RCT ed RCO: € **5.000.000,00** in considerazione della tipologia di attività / servizi concessi, la polizza dovrà prevedere esplicitamente l'efficacia delle garanzie per i seguenti rischi:
  - danni a cose altrui derivanti da incendio, esplosione o scoppio di cose dall'Assicurato o da lui detenute;
  - danni ai locali e alle cose trovatesi nell'ambito di esecuzione dei servizi e/o lavori;
  - danni arrecati alle cose in consegna e custodia, esclusi i danni da furto;
  - committenza di lavori e servizi;
  - danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari dei servizi) da soci, volontari, collaboratori e/o da altre persone – anche non in rapporto di dipendenza con la Gestione - che partecipino all'attività oggetto del contratto a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;

## Società della Salute Pistoiese

Si precisa inoltre che l'eventuale inoperatività totale o parziale delle coperture non esonererà in alcun modo la Ditta aggiudicataria dalle responsabilità di qualsiasi genere eventualmente ad essa imputabili ai sensi di legge, lasciando in capo alla stessa la piena soddisfazione delle pretese dei danneggiati, e pertanto:

- ✓ la SDSP sarà sempre tenuta indenne per eventuali danni non coperti – o coperti parzialmente - dalla polizza assicurativa (garanzie escluse / limiti di indennizzo etc.);
- ✓ le eventuali franchigie e/o scoperti presenti nel contratto per specifiche garanzie non potranno in nessun caso essere opposti ai danneggiati o alla SDSP.

Il contratto assicurativo dovrà avere efficacia per l'intero periodo di durata dell'appalto ed una fotocopia integrale dei documenti contrattuali di compagnia (condizioni generali complete corredate da eventuali condizioni integrative od aggiuntive) dovrà essere presentata agli uffici competenti prima dell'inizio del servizio, al fine di raccogliere il preventivo benessere. Al termine di ciascuna annualità assicurativa la Ditta aggiudicataria dovrà presentare all'ente una copia degli atti attestanti l'avvenuto rinnovo e relativo pagamento del premio (quietanze/appendici).

### Art. 18

#### Pagamento dei corrispettivi- fatturazione

I corrispettivi si riferiscono a servizi prestati nel pieno adempimento delle modalità e prescrizioni contrattuali.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all'appaltatore dall'esecuzione del presente capitolato e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate nel corso della vigenza contrattuale, sono compresi nel corrispettivo contrattuale, per il quale dovrà essere emessa regolare fattura elettronica.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato separando i pagamenti ovvero versando direttamente l'imponibile al fornitore e l'IVA direttamente all'Erario. A tale scopo dovrà essere riportata in fattura la dicitura "Scissione dei pagamenti – art. 17 ter DPR 633/72 (Decreto MEF 23/01/2015). Il mancato rispetto delle disposizioni sospenderà il pagamento della fattura. La fattura dovrà inoltre riportare l'indicazione della banca (IBAN) e il numero di CIG.

Il pagamento della prestazione avverrà solo a seguito dell'effettuazione della prestazione nel pieno adempimento delle modalità e prescrizioni contrattuali.

Il corrispettivo dovuto sarà versato a seguito di presentazione di regolare fattura mensile posticipata corredata da prospetto riportante il nominativo degli utenti ed il numero/ore dei servizi effettuati nel mese.

**Il costo del coordinamento del servizio è compreso nel corrispettivo orario dichiarato in sede di offerta per i diversi profili.**

Questa stazione appaltante ha calcolato la spesa del coordinamento nell'individuazione del valore dell'appalto.

Il pagamento delle fatture verrà effettuato entro il termine massimo di 60 giorni dalla data di arrivo al protocollo fatture. Prima della liquidazione di ogni fattura, l'Amministrazione richiederà agli Enti competenti il DURC (Documento Unico Regolarità Contributiva) dell'impresa aggiudicataria che dovrà risultare regolare, pena l'impossibilità di procedere alla liquidazione.

L'appaltatore, sotto la propria esclusiva responsabilità, comunicherà all'Amministrazione le variazioni che si dovessero verificare circa le modalità di accredito dell'importo delle fatture, compreso il codice IBAN; in difetto di tale comunicazione, l'esecutore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

In caso di emissione di fattura irregolare, il termine di pagamento verrà sospeso dalla data della contestazione dell'irregolarità da parte dell'ente.

L'ammontare complessivo dell'appalto sarà determinato sulla base del prezzo/ribasso offerto dall'aggiudicatario.

Con tale corrispettivo l'affidatario 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. Con tale corrispettivo l'affidatario si intende altresì compensato per qualsiasi onere derivante dalla fornitura di materiali e/o dall'acquisizione di tutti gli eventuali servizi strumentali allo svolgimento delle attività programmate per gli operatori impiegati nel servizio (quali, a titolo esemplificativo: materiali di cancelleria, biglietti per mezzi di trasporto ecc...), nonché per i costi inerenti l'utilizzo dei locali messi a disposizione dall'affidatario stesso per lo svolgimento delle attività.

Il pagamento avverrà in rate mensili, dietro presentazione di fattura o documento fiscale con indicazione analitica delle prestazioni rese e articolate per vari servizi.

Le fatture o i documenti contabili equipollenti devono pervenire alla Società della Salute pistoiese che dopo verifica circa il regolare svolgimento del servizio.

## Società della Salute Pistoiese

### **Art. 19 Trasparenza**

L'aggiudicatario con la presentazione dell'offerta:

1. dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione della gara di cui al presente capitolato;
2. si obbliga ad informare immediatamente il Consorzio di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione;
3. si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di denaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione del presente servizio, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini;
4. dichiara con riferimento alla presente gara di non aver in corso né di aver praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 81 e seguenti del Trattato CE e articoli 2 e seguenti della Legge n. 287/1990, e che l'offerta è stata predisposta nel pieno rispetto della predetta normativa.

Qualora non risultasse veritiera anche una sola delle dichiarazioni di cui ai precedenti commi a) e d) ovvero l'impresa aggiudicataria non rispettasse per tutta la durata del contratto gli impegni e gli obblighi di cui alle lettere b) e c), lo stesso contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Cod. Civile, con facoltà del consorzio di incamerare la cauzione prestata.

### **Art. 20**

#### **Opzione di proroga tecnica programmata ex art. 106 co.11 del D. Lgs. 50/2016**

L'aggiudicatario, nelle more dell'espletamento di una nuova procedura per l'affidamento del servizio di cui al presente capitolato, è obbligato alla prosecuzione del servizio agli stessi patti e condizioni di cui al contratto stipulato. La proroga è limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

### **Art. 21**

#### **Contratto – Spese contrattuali**

Il contratto verrà stipulato con scrittura privata.

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutte le spese di bollo e registro (in caso d'uso).

Il contratto non potrà comunque essere stipulato prima di trentacinque giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione definitiva ai sensi dell'art. 76 del Codice dei contratti pubblici.

L'esecuzione del contratto potrà avere inizio anche in via anticipata rispetto alla stipulazione del contratto.

### **Art.22**

#### **Direttore dell'esecuzione del contratto**

La Società della Salute Pistoiese nominerà un direttore dell'esecuzione del contratto con compiti di coordinamento, direzione e controllo così come previsto dall'art. 101 del D. Lgs 50/2016 e ss. mm., le Linee guida ANAC n. 3 e il Decreto del ministero delle infrastrutture e dei trasporti n. 49 del 7/3/2018.

### **Art. 23 - Riservatezza**

L'appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione contrattuale, comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

L'appaltatore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la SDSP ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto di appalto, fermo restando il risarcimento dei danni che dovessero derivare all'ente.

L'appaltatore potrà citare i contenuti essenziali del contratto, nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione a gara di appalto.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo "Trattamento dei dati personali" l'appaltatore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali (Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione

## Società della Salute Pistoiese

delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, nel seguito anche “Regolamento UE”, D. Lgs. N. 196/2003 e ss.mm. e i. e D. Lgs. 101/2018).

L'appaltatore 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 la S.A. impartirà in ordine alla citata normativa per garantire la protezione dei dati. Prima dell'inizio del servizio l'appaltatore 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 dell'appaltatore. In esecuzione del presente capitolato e del relativo atto di nomina a responsabile, l'affidatario e gli altri soggetti eventualmente individuati si impegnano a osservare le disposizioni in esso indicate.

### Art. 24

#### Trattamento dei dati personali

Con la sottoscrizione del contratto, il rappresentante legale del soggetto appaltatore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali e dichiara di aver adempiuto agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del contratto.

In adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa, il concorrente prende atto e acconsente a che i dati e la documentazione che la legge impone di pubblicare, sia pubblicati e diffusi, ricorrendone le condizioni, tramite il sito internet [www.comune.pistoia.it](http://www.comune.pistoia.it).

L'appaltatore si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto della normativa vigente. In particolare si impegna ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.

L'appaltatore dovendo eseguire attività di trattamento di dati personali, sarà nominato “Responsabile del trattamento dei dati personali” ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE; l'appaltatore si impegna ad accettare la designazione a responsabile del trattamento da parte dell'Amministrazione relativamente ai dati personali di cui la stessa è titolare e che potranno essere tratti dall'appaltatore nell'ambito dell'erogazione dei servizi contrattualmente previsti. In tal caso, l'appaltatore si obbliga ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio.

Nel caso in cui l'appaltatore violi gli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento risponderà integralmente del danno cagionato agli interessati. In tal caso l'Amministrazione potrà applicare le penali e potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

L'appaltatore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e riservatezza dei dati personali e a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori, quali persone autorizzate al trattamento dei dati personali.

Ai sensi e per gli effetti dell'art.13, c.1, del D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 si informa che:

- a) la richiesta di dati è finalizzata alla verifica della sussistenza dei requisiti necessari per la partecipazione alla procedura in oggetto;
- b) il conferimento dei dati ha natura obbligatoria nel senso che l'interessato deve rendere le dichiarazioni e la documentazione richieste;
- c) la conseguenza dell'eventuale rifiuto di ottemperare a quanto sopra consiste nella esclusione dalla partecipazione alla presente procedura;
- d) i soggetti o le categorie di soggetti cui possono essere comunicati i dati sono:1) il personale dell'ente partecipante al procedimento; 2) gli eventuali partecipanti alla procedura di gara; 3) ogni altro soggetto interessato ai sensi della legge 7 agosto 1990, n.241 e successive modificazioni; 4) altri soggetti della pubblica amministrazione;
- e) la Società della Salute Pistoiese, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, informa i soggetti che intendono concorrere alla procedura di gara che, prendendo parte alla stessa, possono esercitare in qualsiasi momento

## Società della Salute Pistoiese

i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali), presentando apposita istanza al Responsabile del trattamento.

In particolare, la normativa riconosce ad ogni interessato il diritto di poter accedere alle proprie informazioni e di conoscere le finalità e le modalità del trattamento per motivi legittimi, di richiedere l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora ne abbia interesse, l'integrazione dei dati trattati.

f) soggetto attivo del trattamento dati è il Direttore del consorzio SDSP.

### Art. 25

#### **Tracciabilità dei flussi finanziari**

Ai sensi dell'art. 3 della Legge 13.08.2010 n. 136 e ss. mm., il pagamento a favore dell'aggiudicatario sarà effettuato esclusivamente mediante bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni su c/c dedicato, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche.

Lo strumento di pagamento riporterà, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo di gara (CIG) attribuito dall'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici.

Comunicazioni: l'appaltatore dovrà comunicare gli estremi identificativi del conto corrente dedicato entro sette giorni dalla sua accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso.

L'appaltatore è obbligato, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

L'appaltatore, pena la nullità assoluta del contratto, si assume gli obblighi di tracciabilità previsti dalla Legge 136/2010 e ss. mm.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

### Art. 26

#### **Cessione del credito**

L'eventuale cessione del credito derivante dal presente appalto dovrà essere preventivamente autorizzata dalla S.A. 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 alla S.A.

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. La S.A. 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, la S.A. può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al presente contratto.

### Art. 27

#### **Recesso dal contratto da parte dell'affidatario**

In caso l'affidatario receda anticipatamente dal contratto, la S.A., chiederà il risarcimento dei danni subiti con addebito della maggiore spesa derivante dalla riassegnazione del servizio.

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

### Art. 28

#### **Procedure di affidamento in caso di fallimento dell'esecutore o di risoluzione del contratto e misure straordinarie di gestione**

La S.A., in caso di fallimento, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione l'affidatario, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 108 ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell'articolo 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.

## Società della Salute Pistoiese

### Art. 29

#### Oneri e obblighi dell'appaltatore

L'appaltatore è obbligato a provvedere alle spese relative:

- all'impiego di personale qualificato;
- al pagamento di tutte le imposte e tasse di pertinenza dell'aggiudicatario;
- alle coperture assicurative di ogni genere e specie per il personale impiegato all'interno del Progetto.
- rimborso spese relativamente ai chilometri effettuati per adempimenti di natura professionale (vedi visite domiciliari, riunioni, EM. ecc...).

Sono a carico dell'aggiudicatario ulteriori obblighi gestionali quali:

- garantire, sulla base dell'offerta tecnica e del presente capitolato e, in osservanza della normativa vigente, nazionale e regionale che regola la materia, l'espletamento del servizio;
- garantire la funzionalità, l'adattabilità ed immediatezza degli interventi, coordinando le professionalità impegnate;
- assicurare capacità di valutazione e di indirizzo per quanto concerne la tipologia, la qualità e quantità delle prestazioni, le modalità di attuazione delle stesse, le scansioni operative ed i tempi conseguentemente impiegati;
- promuovere lo sviluppo di abilità e conoscenza del personale attraverso corsi di aggiornamento/seminari;
- partecipare periodicamente alle verifiche sull'andamento del servizio ed eseguire i programmi di lavoro secondo le indicazioni fornite;
- trasmettere documenti sul monitoraggio dei servizi
- collaborare, nell'ambito di una visione globale ed integrata degli interventi con i servizi degli altri enti presenti sul territorio (pubblici e privati), ivi comprese le organizzazioni di volontariato
- ogni rapporto con il personale, dipendente e non, utilizzato nella realizzazione dei servizi è a totale carico e responsabilità dell'ente aggiudicatario e non comporta alcun tipo di rapporto diretto di lavoro, di qualsiasi natura o genere con la Società della Salute Pistoiese, sollevando quest'ultima da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali ed in genere da tutti gli obblighi derivanti da disposizioni in materia di lavoro e di assicurazioni sociali;
- condividere con il RUP e/o il DEC la documentazione che dovrà essere utilizzata per l'attuazione delle singole azioni.
- Si chiede all'Aggiudicatario di presentare puntualmente all'Ufficio rendicontazione della Società della Salute P.se i dati relativi al monitoraggio fisico rispettando l'erogazione dei Servizi distinguendo gli interventi a favore dei percettori del Reddito di Cittadinanza e quelli che usufruiscono dei sostegni ma senza percepire la misura RdC.
- Si precisa che i rimborsi delle spese relative all'ultimo trimestre verranno liquidate solo dopo aver ottenuto ogni dettaglio richiesto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

#### Fornitura di beni

L'appaltatore deve assicurare l'acquisto di tutti i beni di consumo necessari per lo svolgimento delle attività di gestione dell'appalto nonché tutto il materiale necessario al lavoro di ufficio e amministrazione.

E', altresì, a carico dell'appaltatore la fornitura di arredi e di attrezzature informatiche necessarie per lo svolgimento delle attività previste nel presente capitolato.

L'appaltatore è inoltre obbligato a:

- predisporre un idoneo sistema di rilevazione e monitoraggio della presenza/assenza degli operatori nonché del relativo orario di servizio;
- ad individuare e mettere a disposizione un coordinatore per il raccordo con la Società della Salute Pistoiese e (del relativo Ufficio di Piano) e program manager, ai quali dovrà periodicamente rapportarsi per l'ottimizzazione del servizio; il coordinatore dovrà essere reperibile dal lunedì al venerdì
- ad eseguire le prestazioni con piena autonomia operativo-gestionale ed idonea organizzazione

Infine, l'aggiudicatario svolgerà la propria attività presso una sede di propria pertinenza esonerando la Società della Salute p.se dall'assegnazione di immobili adibiti ad uso ufficio, arredi esterni ed interni, materiale vario e tutto ciò che concerne la fornitura delle utenze nonché a tutte le spese di qualunque entità e a qualsiasi titolo necessarie per la perfetta esecuzione del Servizio.

## Società della Salute Pistoiese

### **Art.30**

#### **Verifica di conformità**

L'esecuzione dell'appalto è soggetta a verifica di conformità al fine di accertare la regolare esecuzione, rispetto alle condizioni contrattuali. La verifica di conformità verrà condotta, periodicamente, nel corso dell'esecuzione del contratto dal Direttore dell'Esecuzione, se nominato, oppure dal RUP.

### **Art. 31**

#### **Attività a carico della Società della Salute p.se**

La Società della Salute p.se svolgerà le seguenti azioni:

- attività di indirizzo e controllo delle azioni svolte e delle prestazioni erogate. In particolare, avrà facoltà di verificare la rispondenza dello svolgimento del Servizio alle prescrizioni contenute nel presente capitolato e all'offerta tecnica proposta dall'aggiudicatario in sede di gara;
- raccordo con gli enti e i soggetti del privato sociale coinvolti nelle Misure di contrasto alla povertà.
- rendicontazione al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del budget assegnato a valere sulla Quota servizi del Fondo Povertà.

Inoltre, il consorzio potrà procedere ad effettuare delle verifiche rispetto al gradimento dei servizi da parte dei beneficiari della misura.

### **Art. 32**

#### **Obblighi verso la rendicontazione regionale e statale**

L'Aggiudicatario è tenuto ad ottemperare agli obblighi della rendicontazione regionale e statale, rispettando i tempi e fornendo, nei tempi richiesti dalla Società della Salute p.se, la documentazione relativa ai Servizi forniti e all'attività svolta.

### **Art. 33**

#### **Contratto – Spese contrattuali**

Il contratto verrà stipulato con scrittura privata.

Sono a carico dell'appaltatore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ivi comprese quelle previste dalla normativa vigente relative all'imposta di bollo nonché quelle relative alla copia del contratto e dei documenti allegati.

Il contratto non potrà comunque essere stipulato prima di trentacinque giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione definitiva ai sensi dell'art. 76 del Codice dei contratti pubblici.

### **Art. 34**

#### **Rinvio a norme di diritto vigenti**

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si fa riferimento al Codice dei contratti pubblici (D. Lgs. 50/2016) al Codice civile ed alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia

## **PARTE SPECIALE**

### **Art. 35**

#### **Oggetto**

Il presente capitolato vuole disciplinare l'organizzazione e la gestione degli incontri in spazio neutro tra minorenni, i propri familiari e/o adulti significativi non conviventi, in carico al Servizio Sociale, residenti nei Comuni di Pistoia, Agliana, Montale, Quarrata, San Marcello-Piteglio, Serravalle P.se, Abetone-Cutigliano, Marliana, Sambuca P.se, tutti facenti parte del consorzio Società della Salute Pistoiese.

Si evidenzia che alcuni comuni si trovano in zona montana e altri hanno una zona urbana ma anche montana (es: Pistoia).

### **Art. 36**

#### **Destinatari**

Il servizio si rivolge ai minori 0 – 17 anni residenti nei Comuni della Società della Salute Pistoiese segnalati dal Servizio Sociale all'Autorità Giudiziaria Minorile o Ordinaria per i quali sono stati disposti incontri con i genitori o altri familiari non conviventi che necessitano di particolari misure per monitorare, facilitare, costruire o ricostruire la relazione tra loro.

## Società della Salute Pistoiese

L'intervento è svolto ad esclusivo interesse del minore e viene esercitato mediante la presenza di un operatore durante tutto o parte del tempo di visita, in uno spazio adeguato. La neutralità è lo strumento attraverso cui è possibile rivedere la relazione tra i protagonisti dell'intervento.

### Art. 37

#### Descrizione del servizio

La finalità del servizio di incontri in spazio neutro è diretta ad ottemperare quanto stabilito dall'art. 9 della Convenzione O.N.U. del 1989 sui diritti del fanciullo che stabilisce "il diritto del bambino separato da entrambi i genitori o da uno di essi, di intrattenere regolarmente personali rapporti e contatti diretti con entrambi i suoi genitori, a meno che non sia contrario al suo preminente interesse", dall'art 16 della Legge quadro 328/2000 sulla valorizzazione e sostegno della responsabilità familiari, dall'artt. 52 e 53 della L.R. 41/2005 e ss.mm., sulle politiche per le famiglie e per i minori. La Legge sancisce dunque il diritto di costruire, ri-costruire, mantenere i legami tra i figli ed i loro genitori, per quanto possibile.

Il servizio si inserisce all'interno della progettualità a favore delle famiglie fragili in accordo con le linee di indirizzo nazionali per l'intervento con i bambini e le famiglie vulnerabili del 2017, connesso con l'equipe integrata che si occupa della presa in carico del minore.

Per spazio neutro si intende uno spazio fisico e uno spazio relazionale dove realizzare un intervento di natura educativa, incentrato sulle dinamiche della relazione, dedicato alla cura, alla continuità e alla ricostruzione dei legami familiari.

La possibilità di usufruire di uno spazio dedicato all'incontro tra bambino e adulto mediato da un educatore competente può essere utilizzata in diverse situazioni, tra cui:

- Il minore è affidato ad uno solo dei due genitori, o è temporaneamente collocato presso famiglia affidataria o comunità educativa o comunque non incontra liberamente il/i genitore/i non convivente;
- Fratelli separati e collocati in diverse realtà;
- Costruzione della relazione tra il minore e il genitore e/o altri membri della famiglia assenti da tempo dalla vita del minore;
- Minori e adulti significativi con legame di parentela che per diverse ragioni vedono impedita la possibilità di una frequentazione e il costruirsi di una relazione significativa;
- La relazione tra l'adulto e il bambino è compromessa dal conflitto degli adulti e necessita di essere salvaguardata e resa autonoma. A tale relazione va garantito uno spazio lontano dal conflitto tra gli adulti.

Qualora la necessità di incontri in Spazio neutro sia definita dall'A.G. all'interno di una crisi familiare connotata da un'elevata conflittualità delle figure parentali e/o da un disturbo della relazione tra gli adulti di riferimento per il bambino, lo Spazio Incontri per poter ottenere dei risultati positivi deve iscriversi in un progetto complessivo che incida sul conflitto tra le figure parentali e sulla genitorialità separata o avvii una mediazione tra gli adulti coinvolti, a cui gli stessi devono dichiarare di volersi impegnare autonomamente.

Gli incontri sono organizzati in conseguenza di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria oppure in quanto previsti dal Servizio Sociale professionale nell'ambito di un progetto personalizzato. Tali incontri possono avere una connotazione anche all'interno di un percorso di valutazione o monitoraggio di una situazione in collaborazione con L'UFSMIA o altri servizi a uopo dedicati della SdS.

Il servizio richiede l'impiego di personale specializzato e come meglio specificato nel Disciplinare di gara.

### Art. 38

#### Obiettivi e finalità

Gli obiettivi del servizio di incontri in spazio neutro sono così definiti:

- Garantire il diritto di visita del genitore salvaguardando il superiore interesse del minore;
- Favorire e facilitare la comunicazione tra il minore e il genitore e/o altri membri della famiglia;
- Facilitare la ripresa della relazione genitore-figli;
- Attivare e promuovere comportamenti proattivi per la costruzione di positive relazioni;
- Utilizzare l'osservazione ed i contingenti interventi educativi come modalità per facilitare la relazione;
- Permette di raccogliere alcuni elementi osservati diretti riguardanti le modalità relazionali genitori-figli e di verificare se ci sono i presupposti per l'assunzione delle responsabilità genitoriali;
- Promuovere relazioni genitori-figli funzionali all'interesse del minore verso il raggiungimento dell'autonomia del rapporto;

## Società della Salute Pistoiese

- Permette l'accompagnamento del genitore nella ridefinizione del proprio ruolo e nel possibile recupero della capacità genitoriale e di accoglimento del figlio;
- Contribuire nel favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale e quando possibile, sostenere l'organizzazione della gestione autonoma degli incontri previa valutazione del Servizio Sociale e in presenza di un dispositivo dell'Autorità Giudiziaria.

La finalità dell'intervento è quella di:

- Creare uno spazio temporale e fisico per sostenere il minore all'interno nella relazione con i genitori o con altre figure parentali significative;
- Osservare e/o valutare le dinamiche relazionali minore/adulti;
- Favorire e/o facilitare lo scambio comunicativo e l'investimento affettivo;
- Sostenere gli adulti in un percorso di crescita rispetto al loro ruolo;
- Fornire al servizio elementi utili di valutazione per una eventuale qualificazione del rapporto familiare.

### Art. 39

#### Tipologia delle prestazioni

Le prestazioni educative sono finalizzate all'osservazione, alla facilitazione dei rapporti familiari e alla vigilanza sul corretto andamento degli incontri nel rispetto dell'interesse del minore.

Le principali prestazioni che devono essere garantite nell'ambito di tale intervento si articolano nelle seguenti fasi:

**Fase 1** – Conoscenza della situazione attraverso il confronto con il servizio inviante e con l'equipe multi professionale, conoscenza del mandato dell'A.G. e degli adulti e minori a cui esplicitare regole, modalità, funzioni e obiettivi dell'intervento che dovrà essere, nei limiti del possibile, personalizzato. Preparazione dell'incontro con i soggetti interessati, con particolare cura per gli aspetti di comunicazione con i minori.

In rapporto all'età del bambino è importante una fase di conoscenza con l'educatore sul caso prima dell'avvio degli incontri in spazio neutro, verbalizzando ciò che ci si può attendere nel corso dell'incontro (tale momento può avvenire alla presenza di una persona in quel momento significativa per il minore). Prioritario nel progetto di incontro sarà l'alleanza che si può instaurare tra educatore e minore, preliminarmente sarà pertanto necessario dedicare un tempo alla sua conoscenza, ai suoi desideri, alle sue paure al fine di instaurare un rapporto di fiducia. Il minore è l'attore privilegiato di tutto il percorso pertanto l'educatore si farà portavoce di un tempo dedicato alla conoscenza dello spazio dell'incontro e all'ambientamento non solo relazionale ma anche fisico.

La predisposizione dell'ambiente e la scelta del luogo più adeguato alla situazione è un aspetto fondamentale dell'incontro. La possibilità di incontrarsi in uno spazio neutro "a misura di bambino" e che rispecchi un ambiente quotidiano è un valore aggiunto.

Per la preparazione dell'incontro, la SDS riconosce 3 ore, salvo diversa e definita progettualità.

#### Fase 2 – Osservazione della relazione

Nell'ambito di questo processo è fondamentale:

- osservare come il genitore e/o adulto significativo utilizza lo spazio dell'incontro con il minore, così come la sua capacità di porre attenzione al bambino;
- osservare le reazioni del minore durante l'incontro in relazione al genitore e/o all'adulto significativo, il suo stato d'animo prima dell'incontro e le eventuali reazioni al termine dell'incontro.

L'osservazione, che non è mai un'immagine statica, ma la registrazione di un processo in cui l'educatore offre input ai genitori e/o all'adulto di riferimento e osserva come questi vengono da loro raccolti. Deve porsi l'obiettivo di rilevare:

- la qualità affettiva della relazione tra il minore e i genitori e/o adulti di riferimento;
- la capacità dei genitori di cogliere gli stimoli proposti dagli educatori;
- la capacità di mettersi nei panni del bambino;
- la capacità dei genitori e/o adulti di riferimento di capire i bisogni del bambino;
- la capacità del genitore e/o degli adulti di riferimento di informarsi sulla vita del bambino;
- la capacità di rispettare le regole definite inizialmente.

Al termine di tale fase potrà essere necessario un raccordo con il servizio sociale per ridefinire il progetto.

## Società della Salute Pistoiese

### Fase 3 - Mediazione/facilitazione della relazione

È la fase dell'intervento, può avere una durata variabile e necessitare di modifiche nel corso del tempo. Prevalentemente riguarda i seguenti ambiti di azione:

- a) verbalizzare le aspettative reciproche dei destinatari dell'intervento;
- b) esprimere che lo spazio dove si svolgono gli incontri è un luogo dove poter esprimere sentimenti;
- c) riattivare la comunicazione;
- d) riformulare il verbale (per esplicitare le intenzioni e i pensieri degli altri) e decodificare il non verbale;
- e) proporre attività che favoriscano e permettano l'interazione;
- f) chiudere l'incontro e restituire anche la dimensione temporale (passato-presente-futuro);
- g) verificare periodicamente con gli adulti l'andamento degli incontri e aiutarli a rielaborare quanto emerso anche alla luce degli obiettivi fissati e programmare le azioni per gli incontri successivi.

### Fase 4 - Tutela e contenimento

Lo spazio di incontro minore/ genitori e/o adulti di riferimento rappresenta anche una possibilità di contenere atteggiamenti non adeguati, controllanti o invasivi che non dovrebbero verificarsi e non rappresenta la finalità del servizio ma che qualora si verificassero si propone di limitare e, qualora possibile, evitare (anche con l'interruzione dell'incontro), in particolare:

- ogni tipo di richiesta di comunicazione che possa turbare il bambino (ad es. richieste di omertà relativamente alla situazione familiare, o messaggi ricattatori), sia attraverso la comunicazione verbale, sia non verbale; o pressioni per ottenere informazioni, ecc.;
- reazioni fisiche ed interventi inadeguati da parte dei genitori e/o adulti di riferimento anche di fronte a comportamenti sintomatici dei minori che non vengono letti come manifestazioni di disagio e per questo tendono a colpevolizzare il minore;
- manifestazioni eccessive di reazioni emotive che potrebbero spaventare il minore e farlo sentire responsabile del malessere del genitore, ecc.

Le strategie di intervento da parte dell'educatore devono variare a seconda delle situazioni. Il ruolo dell'educatore deve essere sempre quello di rappresentare la situazione di vita emotiva del minore a chi è presente alla visita (spiegando, riformulando, dando il senso del limite e della regola), fino a giungere anche all'interruzione dell'incontro.

Qualora nel corso degli incontri dovessero emergere elementi di pregiudizio è dovere dell'educatore segnalarlo, nel più breve tempo possibile, in forma scritta al Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore che provvederà a segnalarlo all'Assistente Sociale territoriale per i dovuti adempimenti, salvo obblighi di legge.

### Fase 5 – Supervisione

Il soggetto aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione un'attività di supervisione degli operatori da parte di uno psicologo, dedicato alla riflessione sugli interventi dello Spazio Neutro in particolare dedicato a situazioni particolarmente critiche, di difficile gestione o emotivamente pesanti per gli operatori.

Tali attività andranno svolte da personale esperto e qualificato, in possesso della Laurea abilitante la professione di psicologo.

Tale apporto può essere quantificato in media in 1 ora al semestre per ogni caso attivato.

#### Art. 40

##### Servizio richiesto - fasi

Il servizio di incontri in spazio neutro rientra nella progettualità complessiva del Servizio Sociale territoriale sulla base di una valutazione professionale specifica o in esecuzione di un mandato dell'Autorità Giudiziaria.

L'iter procedurale si articola in una:

#### Fase di pre-accoglienza

1. L'Assistente Sociale territoriale attiva gli incontri in spazio neutro, su proposta diretta o su mandato dell'Autorità Giudiziaria. L'assistente sociale è il referente tecnico professionale della presa in carico sociale del nucleo familiare sottoposto a provvedimenti del giudice, concorda la proposta di attivazione con il Coordinatore Sociale della SdS, e invia la segnalazione attraverso una scheda-tipo per il visto di approvazione;

## Società della Salute Pistoiese

2. Il referente individuato della SdS verifica la disponibilità di risorse;
3. Incontro preliminare di presentazione della situazione tra Assistente Sociale e il Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore per la redazione del progetto educativo. In relazione alla specifica situazione può essere prevista la partecipazione della famiglia e/o di tutti i professionisti socio-sanitari che seguono la situazione – successivamente indicati come “équipe”.

### **Fase di accoglienza e sviluppo dell'intervento**

1. Incontro congiunto tra Assistente Sociale, Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore e/o l'educatore sul caso e soggetto adulto con cui si svolgeranno gli incontri, per la condivisione degli aspetti organizzativi e progettuali. Al genitore e/o adulto di riferimento coinvolto viene data lettura del regolamento del Servizio (Regolamento Incontri In spazio neutro e Informativa sulla Privacy) e richiesta la sottoscrizione della documentazione;
2. In caso di affidamento etero familiare: incontro tra Assistente Sociale, Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore e/o educatore sul caso e famiglia affidataria/collocataria ed eventualmente l'équipe del Centro Affidi;
3. Incontro/i di conoscenza e di preparazione del minore agli incontri in spazio neutro. L'Assistente Sociale e l'équipe individueranno l'operatore più adeguato a tale compito in relazione alle sue esigenze. Per il minore potrà essere previsto un primo incontro individuale con l'educatore sul caso nella sede prevista per gli incontri in spazio neutro al fine di familiarizzare anche con l'ambiente;
4. L'Assistente Sociale, l'équipe e il Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore e/o l'educatore sul caso verificano il progetto educativo almeno una volta ogni tre mesi e, periodicamente, con i familiari e/o gli adulti di riferimento coinvolti;
5. L'incontro è rivolto unicamente ai soggetti indicati specificatamente dal servizio. La presenza di altre persone agli incontri deve essere autorizzata dal servizio sociale. La presenza di legali/periti/consulenti di parte non è prevista. Possono, invece, qualora necessario, essere presenti altri professionisti impegnati sul caso o mediatori linguistici/culturali per facilitare la comunicazione che deve avvenire in lingua italiana salvo diversa ed espressa indicazione da parte del servizio sociale.

### **Fase conclusiva**

6. L'Assistente Sociale, Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore e/o l'educatore sul caso e l'équipe svolgono al termine del percorso degli incontri in spazio neutro la valutazione finale attraverso l'utilizzo di una scheda-tipo;
7. I familiari e/o gli adulti di riferimento partecipano ad uno specifico incontro finale con l'Assistente Sociale e il Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore per la compilazione di una scheda-tipo riepilogativa degli aspetti significativi emersi durante il percorso.

**Le funzioni e i compiti dell'Assistente Sociale** nell'articolazione delle diverse fasi procedurali si esplicano in:

- Attiva il servizio;
- Aggiorna costantemente il database con i dati degli utenti anche per eventuali attività di ricerca e i provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, monitorando le scadenze dei mandati;
- Partecipa alla stesura del progetto educativo personalizzato sul minore insieme al Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore;
- Organizza incontri di verifica sull'intervento con l'educatore sul caso, coinvolgendo l'équipe, se necessario;
- Riferisce all'Autorità Giudiziaria sull'andamento degli incontri formulando proposte e valutazioni e ri-formula il progetto;
- Partecipa agli incontri con il Coordinatore del Servizio della SdS, con il Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore e gli educatori per il miglioramento dell'organizzazione e la supervisione di situazioni complesse;
- Supervisiona la reportistica dell'attività individualizzata svolta dagli educatori con cadenza mensile che rimane come documentazione informativa interna alla stazione appaltante;

## Società della Salute Pistoiese

- Trasmette la relazione trimestrale sull'andamento degli incontri redatta dall'educatore sul caso all'Autorità Giudiziaria, qualora necessaria e richiesta;
- Interviene negli incontri per situazioni di particolare complessità dando opportune indicazioni per l'intervento;
- E' l'unico interlocutore di tutte le comunicazioni con gli adulti con cui si svolgono gli incontri in relazione ad assenze programmate, richieste specifiche etc....;
- Definisce l'organizzazione dell'incontro nel caso in cui l'Autorità Giudiziaria conferisca mandato al Servizio Sociale territoriale di rendere gli incontri gradualmente liberi;
- Comunica tempestivamente all'educatore sul caso e alla famiglia la necessità di sospendere gli incontri qualora nel corso degli incontri dovessero emergere elementi di pregiudizio per il minore;
- Comunica per posta elettronica al Coordinatore del Servizio della SdS e al Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore la sospensione temporanea degli incontri su un caso specifico o la cessazione;
- Raccoglie la modulistica degli adulti con i quali si svolge l'incontro all'eventuale compartecipazione al costo del servizio in relazione ai regolamenti, alle necessità organizzative e di bilancio dell'ente;
- Trasmette al Coordinatore del Servizio della SdS comunicazione relativa all'avvenuto impegno di spesa specificando l'eventuale compartecipazione degli adulti con i quali si svolge l'incontro protetto al costo dell'intervento.

### Art. 41

#### Durata e frequenza degli incontri

Gli incontri in spazio neutro sono per loro natura temporanei, il progetto quindi dovrà essere impostato, sin dall'attivazione, secondo il criterio della temporaneità e dovrà stabilire un numero definito di incontri a cui seguirà la ridefinizione dell'intervento in relazione al raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati, ai punti di forza e di criticità ed eventualmente rimodulato.

L'incontro di norma ha la durata di circa un'ora e può avere una frequenza variabile: settimanale, quindicinale o mensile in ottemperanza a precise disposizioni dell'Autorità Giudiziaria. La frequenza può essere stabilita anche dal Servizio Sociale territoriale in relazione ad un generico mandato conferito dall'Autorità Giudiziaria di *"organizzare tempi e modalità dell'incontro"* oppure nell'ambito di un progetto personalizzato dell'Assistente Sociale sul minore.

La durata e la frequenza sono subordinate alle risorse economiche disponibili, di conseguenza può essere prevista una forma di compartecipazione al costo del servizio a carico degli adulti con cui si svolgono gli incontri in spazio neutro, secondo un Regolamento che la SdS potrà predisporre.

### Art. 42

#### Personale

Per lo svolgimento degli interventi il soggetto esecutore dovrà garantire, oltre ad una figura di psicologo esperto con funzione di supervisione e rielaborazione delle situazioni, la disponibilità di un adeguato numero di operatori con competenze o esperienze specifiche nella cura delle dinamiche relazionali ed in possesso del titolo di educatore professionale, si riconoscono, in via eccezionale anche operatori in possesso di titoli abilitanti la professione di assistente sociale o psicologo, precisando che, tuttavia, sarà loro riconosciuto il corrispettivo relativamente all'importo orario di gara dell'educatore. Tutti gli operatori dovranno essere specificatamente formati e competenti per l'intervento cui sono destinati.

Ai sensi dell'art 2 del decreto legislativo del 04/03/2014, n° 39, in attuazione della direttiva 2011/93 UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile, che sostituisce la decisione quadro 2004/68 GAI, la stazione appaltante richiede all'appaltatore il certificato penale del casellario giudiziale del personale impiegato per espletamento del servizio, anche per soli fini sostitutivi, per verificare l'esistenza di condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quinquiesse 609-undecies del codice penale, ovvero l'irrorazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minore.

#### Coordinatore del servizio

Il servizio deve prevedere la presenza di un coordinatore che deve essere in possesso di esperienza di almeno tre anni nel ruolo di coordinamento di servizi analoghi.

Il coordinatore risponderà dell'esecuzione del servizio e dell'organizzazione del personale ed avrà il compito di tenere il collegamento con i competenti livelli operativi della stazione appaltante con i quali concorderà incontri di verifica sull'andamento dei servizi.

## Società della Salute Pistoiese

Il coordinatore svolge i seguenti compiti:

- Coordina gli aspetti tecnico-organizzativi ed operativi dei servizi, nonché il raccordo con i livelli operativi della stazione appaltante
- Gestisce e controlla il personale (programmazione attività degli operatori, sostituzioni, normativa anti contagio da Covid 19, ecc.)
- Funge da raccordo con la gestione amministrativa e contabile (fatturazione)
- Monitora costantemente i servizi erogati, tramite la rilevazione delle problematiche e delle criticità;
- Garantisce l'espletamento delle funzioni previste per la sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del D. Lgs 81/2008 e norme antincendio
- Garantisce, attraverso il personale amministrativo, la rilevazione presenze e il monitoraggio mensile delle ore fornite, suddivise per figure professionali e prestazioni erogate nel periodo.
- Partecipa agli incontri di verifica e monitoraggio con i referenti degli Uffici dei Comuni e della Società della Salute Pistoiese
- Risponde della realizzazione degli obiettivi del servizio appaltato, dell'organizzazione del personale, del controllo dei tempi di realizzazione, della qualità delle prestazioni erogate, garantendo la comunicazione con i competenti uffici dei Comuni e del Consorzio SDSP.

Inoltre, il coordinatore ha i seguenti compiti:

- Coordina il personale educativo e ne controlla e supervisiona le prestazioni;
- Programma e verifica il servizio in collaborazione con il Coordinatore del Servizio della Sds;
- Supporta gli educatori nell'analisi dell'andamento degli incontri in spazio neutro e nell'impostazione dell'intervento;
- Programma con gli educatori l'intervento dello psicologo;
- Partecipa all'elaborazione del progetto educativo personalizzato sul minore insieme all'Assistente Sociale e all'équipe se necessario;
- Partecipa alle riunioni di coordinamento degli educatori con l'Assistente Sociale, l'équipe, se necessario, e i protagonisti coinvolti nell'incontro;
- Invia al Coordinatore del Servizio della SdS la reportistica mensile dell'attività individualizzata e la relazione trimestrale sull'andamento del servizio con l'indicazione dei risultati e delle criticità emerse;
- Garantisce la completezza e la riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso dell'utenza in carico;
- Coordina le attività e controlla la corretta e puntuale esecuzione delle stesse;
- Si occupa dell'organizzazione e la gestione del personale preposto al servizio comprese le sostituzioni;
- È reperibile telefonicamente durante tutto l'orario di funzionamento del servizio;
- Mette a disposizione una utenza telefonica alla quale il collocatario del minore e l'adulto con cui si svolge l'incontro possono fare riferimento in caso di imminente ritardo o di impossibilità nel contingente di presenziare all'incontro, preoccupandosi anche di avvisare l'altra parte;
- Rendiconta, entro la data concordata, al Coordinatore del Servizio della SdS le ore effettuate dagli educatori, nelle modalità definite dalla SdS;
- Partecipa, se invitato, agli incontri con Assistenti Sociali e educatori per il miglioramento dell'organizzazione e la supervisione di situazioni complesse;
- Segnala tempestivamente situazioni pregiudizievoli al Coordinatore del Servizio della SdS e all'Assistente Sociale referente.

In caso di assenza, l'aggiudicatario è obbligato a comunicare all'ente il nominativo e i relativi recapiti del sostituto.

Il coordinatore, o suo sostituto, è tenuto a garantire una reperibilità telefonica tramite cellulare, dal lunedì al venerdì con orario 8.00-19.00.

I rapporti della ditta aggiudicataria con il personale dipendente o libero professionista sono regolati dai contratti di lavoro e dalle normative previdenziali e fiscali vigenti in materia.

L'aggiudicatario dovrà garantire il rispetto, da parte del personale da essa impiegato, della normativa vigente per gli operatori dei servizi pubblici in materia di tutela dei diritti dell'utenza, la normativa in materia di antipedofilia e quello di tutte le norme concernenti il presente atto.

## Società della Salute Pistoiese

A tale proposito la Società della Salute è esente da qualsiasi responsabilità.

### **Funzioni, compiti e ruolo dell'operatore dello Spazio neutro**

Si tratta di un ruolo altamente professionalizzato, in quanto deve assolvere a diverse funzioni:

- di controllo che oscilla tra due valenze - un mandato di sorveglianza o vigilanza asimmetrica che implica per l'educatore "stare in situazione" dove svolge un controllo comunitario, in condizioni create e mantenute artificialmente;
- di sostegno alla relazione. Sostenere la relazione significa facilitarla, renderla possibile. Questa facilitazione passa attraverso la costruzione di uno spazio di relazione neutro ed esclusivo che si visualizza progressivamente esercitando un sostegno emotivo rivolto, in prima istanza, nei confronti dei due partecipanti all'incontro, agito in modo distinto;
- di costruttore di una quotidianità che implica la capacità dell'educatore di rendere ripetibili degli elementi, delle abitudini che si manifestano in quel luogo e in quello spazio per permettere agli attori che la vivono di riconoscere tale luogo e tale spazio e di poter quindi fare, in essi, delle esperienze non preoccupandosi di ricostruire ogni volta lo scenario di riferimento;
- di osservazione mirata alla costruzione di un progetto di cui gli adulti con cui si svolge l'incontro sono consapevoli, così come sono informati che tutto ciò che l'educatore osserva verrà comunicato al Servizio Sociale che ha in carico il caso e quindi all'Autorità Giudiziaria quando ciò si renda necessario. Lo strumento osservatorio deve tradursi in modalità di azione all'interno dello spazio di incontro e in criteri per la raccolta di informazioni.

In una fase successiva, l'osservare non si tradurrà solo nel vedere ma anche in quello del trascrivere ciò che è stato osservato attraverso la stesura del report individuale dell'incontro e la stesura della relazione periodica.

La presenza dell'operatore varia a seconda degli obiettivi specifici legati alle diverse situazioni familiari, articolando forme di intervento che passano da modalità leggere di accompagnamento e di facilitazione in una posizione di sfondo, ad altre in cui la prioritaria necessità di supportare il bambino può suggerire prese di posizione ed interventi più determinati.

Il ruolo pertanto, varia in rapporto al mandato che gli è stato affidato e agli obiettivi da perseguire.

In linea generale:

- Partecipa all'elaborazione del progetto educativo personalizzato sul minore insieme all'Assistente Sociale e all'équipe se necessario;
- Partecipa alle riunioni di coordinamento con l'Assistente Sociale, l'équipe, se necessario, e i protagonisti coinvolti nell'incontro;
- Presiede agli incontri in spazio neutro con un ruolo attivo ed è responsabile della gestione dello Spazio di Incontro;
- Raccoglie elementi osservativi diretti riguardanti le modalità della relazione tra adulti di riferimento e minori, analizzando i comportamenti, gli atteggiamenti e la comunicazione interpersonale;
- Valorizza il bisogno/diritto del/dei minore/i di veder salvaguardata il più possibile la relazione con entrambi gli adulti di riferimento, riconoscendo e tutelando i legami che ne derivano;
- Aiuta il minore a vivere gli incontri nella maniera più serena possibile, sostenendo la sua capacità di tollerare e rielaborare l'esperienza;
- Osserva e facilita la relazione del tra gli adulti di riferimento e il minore al fine di verificare l'adeguatezza o l'incompetenza nelle cure, da quelle basilari di risposta ai bisogni primari a quelle basate sullo scambio affettivo, nella prospettiva di prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare;
- Contribuisce ad un possibile miglioramento della sensibilità, responsività e responsabilità del genitore accompagnandolo a ritrovare la capacità di accoglimento del minore e delle sue emozioni;
- Sostiene la progressiva capacità del genitore di organizzare e gestire in modo autonomo gli incontri;
- Partecipa agli incontri con il Coordinatore del Servizio per l'appaltatore, l'Assistente Sociale per il miglioramento dell'organizzazione di situazioni complesse;
- Detiene un diario giornaliero degli incontri e lo conserva negli archivi del soggetto appaltatore;
- Redige la reportistica mensile dell'attività individualizzata sul caso e la trasmette al Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore;
- Redige una relazione trimestrale dell'andamento degli incontri in spazio neutro e la trasmette al Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore;
- Segnala tempestivamente al Coordinatore del servizio e all'Assistente Sociale referente situazioni pregiudizievoli.

## Società della Salute Pistoiese

### Art. 43

#### Controllo e monitoraggio

La responsabilità del corretto andamento degli incontri in spazio neutro è a carico del Responsabile del dell'appalto del soggetto esecutore, che avrà il compito di ricordarsi, secondo modalità condivise con il Coordinatore Sociale della SdS. Il Coordinatore Sociale della SdS si riserva la facoltà di verificare le modalità di svolgimento e la qualità del servizio tramite incontri con il Responsabile dell'esecutore e attraverso la stesura di relazioni e di dati relativi all'andamento dell'attività. L'aggiudicatario, si impegna ad assicurare la tutela dei minori inseriti nel progetto e a svolgere le varie attività secondo le indicazioni programmatiche dell'Ente Locale.

### Art. 44

#### Locali

Per lo svolgimento degli interventi, i Comuni facenti parte della Società della Salute pistoiese metteranno a disposizione l'uso di alcuni locali dislocati sul territorio.

Gli incontri in spazio neutro potranno svolgersi anche fuori dai suddetti locali, purché tale indicazione proposta dal Servizio Sociale sia funzionale ad un'evoluzione positiva del percorso.

Sono a carico delle amministrazioni comunali l'individuazione dei locali, cura e manutenzione degli impianti e attrezzature, costo delle utenze, nonché la pulizia degli stessi.

Potranno, in situazioni specifiche ed eccezionali, svolgersi con modalità "da remoto", nel qual caso l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione adeguate strumentazioni.

L'aggiudicatario potrà mettere a disposizione spazi adeguati a più fasce d'età, facilmente raggiungibili, che rappresentino *setting* adeguati all'osservazione della relazione adulto/minore e/o a favorire dinamiche di interazione il più possibile assimilabili a contesti quotidiani e più intimi, in modo da poter sperimentare e alimentare il rapporto tra i soggetti coinvolti.

### Art. 45

#### Oneri a carico dell'appaltatore

L'aggiudicatario si impegna a provvedere alle spese relative:

- La selezione, l'impiego e la retribuzione di personale qualificato e adeguatamente formato, compresa la predisposizione dei turni di lavoro e la sostituzione per assenza degli operatori;
- All'attività amministrativa e organizzativa inerente la gestione di tutti i fattori produttivi utilizzati per l'erogazione del servizio (risorse umane, automezzi, materiali, ecc.);
- Al rimborso delle spese per lo spostamento degli operatori negli uffici territoriali competenti dislocati nei vari Comuni;
- Alla reperibilità degli operatori durante l'espletamento del servizio e almeno un'ora prima dell'inizio dello stesso;
- All'attività amministrativa concernente il monitoraggio, la rendicontazione e la fatturazione dei servizi resi.