



**Capitolato Integrato di gara per la gestione servizi di accoglienza integrata per i richiedenti e i beneficiari di protezione internazionale e per i titolari del permesso umanitario da inserire nell'ambito del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) per 131 posti, di cui 117 nella categoria di soggetti ordinari e 14 nella categoria di soggetti con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata per i quali si ritiene possibile l'adozione di appositi progetti personali improntati al raggiungimento di una maggiore autonomia e le cui eventuali disabilità consentano comunque di intraprendere uno specifico percorso formativo o lavorativo a valere sui finanziamenti di cui al decreto del Ministero dell'Interno del 10 agosto 2016**

**CIG 6849372893  
CPV 85311000-2**

#### **Art. 1 – Oggetto dell'appalto**

La Società della Salute di Firenze (di seguito “S.d.S. di Firenze”) affida i servizi di accoglienza integrata per i richiedenti e i beneficiari di protezione internazionale e per i titolari del permesso umanitario da inserire nell'ambito del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) per 131 posti, di cui 117 nella categoria soggetti ordinari e 14 nella categoria di soggetti con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata per i quali si ritiene possibile l'adozione di appositi progetti personali improntati al raggiungimento di una maggiore autonomia e le cui eventuali disabilità consentano comunque di intraprendere uno specifico percorso formativo o lavorativo a valere sui finanziamenti di cui al decreto del Ministero dell'Interno del 10 agosto 2016 al Consorzio CO&SO con sede in Via Valdipesa n. 1-4 – Firenze – C.F. e P. IVA 04876970486, (di seguito “gestore”).

Le strutture sono collocate nel comune di Firenze, ambito territoriale di riferimento della S.d.S. di Firenze.

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

Il gestore deve indirizzare l'attività alla pianificazione e alla realizzazione di attività di accoglienza, di mediazione sociale e di accompagnamento degli utenti in percorsi verso l'autonomia e l'integrazione sociale che si deve sostanziare nell'orientamento e sostegno per l'inserimento lavorativo, consulenza e orientamento legale e sostegno per il raggiungimento dell'autonomia abitativa.

Il gestore deve assicurare la massima collaborazione con i referenti della S.d.S. di Firenze e con i servizi sociali territoriali del Comune di Firenze.

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

Il gestore si impegna a utilizzare il logo ufficiale del Ministero dell'Interno e dello SPRAR e la dicitura “Progetto SPRAR Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati e Ministero dell'Interno”. Nelle strutture dove si realizza il progetto deve essere affissa all'esterno una targa con la dicitura “Progetto SPRAR Ministero dell'Interno”.

Tutte le attività di verifica e di controllo previste nel presente capitolato possono essere esercitate anche dal personale del Comune di Firenze.

## **Art. 2 - Strutture ove si svolgono i servizi**

Le strutture in cui si svolgeranno i servizi previsti dal presente capitolato sono:

- a) categoria “soggetti ordinari” (117 posti):
  - ✓ Via Caccini n. 1 - Firenze - per n. 97 posti;
  - ✓ Via Slataper n. 6 - Firenze - per n. 20 posti;
- b) categoria “soggetti con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata” (14 posti): Via Caccini, n. 1 - Firenze.

Il gestore attesta che le predette strutture sono in possesso dei seguenti requisiti:

- a) sono strutture residenziali e civili abitazioni, adibite all'accoglienza;
- b) sono pienamente e immediatamente fruibili;
- c) sono conformi alle vigenti normative comunitarie, nazionali e regionali, in materia residenziale, sanitaria, di sicurezza antincendio e antinfortunistica;
- d) la struttura di Via Caccini n. 1 e la struttura di Via Slataper n. 6 hanno un numero di camere e di locali di servizio atti ad accogliere 117 ospiti della categoria ordinari, singoli e/o nuclei familiari, oltre a un numero idoneo di locali comuni e di locali e servizi destinati agli operatori secondo quanto previsto dall'art. 22, comma 1, lett. c), della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41, e dagli artt. 8, 9, 10 (comma 1, lett. d) e f) e 13 del Regolamento di attuazione dell'art. 62 della suddetta legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41, approvato con il decreto del Presidente Giunta Regionale 26 marzo 2008, n. 15/R);
- e) la struttura di Via Caccini n. 1 ha un numero di camere e di locali di servizio atti ad accogliere 14 ospiti della categoria di soggetti con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata per i quali si ritiene possibile l'adozione di appositi progetti personali improntati al raggiungimento di una maggiore autonomia e le cui eventuali disabilità consentano comunque di intraprendere uno specifico percorso formativo o lavorativo, secondo quanto previsto dal proprio percorso assistenziale personalizzato;
- f) le strutture di cui alle precedenti lettere d) ed e) devono essere idonee a accogliere singoli e/o nuclei familiari, oltre a un numero idoneo di locali comuni e di locali e servizi destinati agli operatori aventi le caratteristiche previste dall'art. 22, comma 1, lett. c), della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41, e artt. 8, 9, 10 (comma 1, lett. d), f) e g)) e 13 del Regolamento di attuazione dell'art. 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41, approvato con il decreto del Presidente Giunta Regionale 26 marzo 2008, n. 15/R) e, in particolare, avere:
  - numero di stanze che consentano l'accoglienza massima di quattro ospiti per camera;
  - numero di servizi igienici per soggetti disabili secondo quanto previsto dalle vigenti normative in materia di strutture di accoglienza;
  - assenza di barriere architettoniche;
- g) sono ubicate in centri abitati ovvero in luoghi adeguatamente serviti dal trasporto pubblico al fine di consentire una regolare erogazione e fruizione dei servizi di accoglienza integrata;
- h) sono conformi come categoria catastale alla destinazione all'uso e sono adeguati dal punto di vista tecnico-strutturale e tecnico-funzionale, anche sotto i profili della sicurezza degli impianti e degli ambienti rispetto alla sua destinazione inclusa la conformità alla normativa in materia di prevenzione incendi;
- i) sono liberi da altri vincoli.

Il personale della S.d.S. di Firenze può accedere in qualsiasi momento ai locali per accertare lo stato degli stessi ed effettuare tutte le indagini e i controlli che riterrà necessari. Qualora siano riscontrate anomalie, lo stesso è obbligato a riferire immediatamente l'esito degli accertamenti alla S.d.S. di Firenze.

Sono a carico del gestore tutte le spese di gestione dell'immobile ivi comprese quelle per l'eventuale sanificazione e disinfestazione, le spese per le utenze, il rimborso della tariffa del

servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani (TARI) o di altro tributo a tale scopo istituito, qualora i locali in oggetto fossero considerati assoggettati, con le modalità e i parametri di calcolo stabiliti nell'apposito Regolamento adottato dal Comune ove la struttura è ubicata.

Sono a carico del gestore tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili e degli impianti, ivi compresa la sostituzione delle parti soggette a usura (sostituzione di lampadine, cambi dei sifoni di scarico, della rubinetteria non più funzionante, ecc.).

Sono a carico del gestore gli oneri per la sicurezza nella sua qualità di "datore di lavoro". E' a carico del gestore l'arredo di tutti i locali costituenti il complesso: camere, cucine, spazi comuni, sale mensa e appartamento, nonché la forniture di tutto quanto necessario alla cottura, conservazione degli alimenti e somministrazione dei pasti. La dotazione deve essere standard per questa tipologia di accoglienza e consentire di riservare, ove possibile, spazi di privacy per ciascun ospite.

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

Il gestore deve mantenere la struttura secondo quanto disposto dalla normativa in materia per le strutture adibite all'accoglienza e, in particolare, per le strutture di accoglienza secondo quanto previsto dalla normativa regionale.

### **Art. 3 - Destinatari dell'intervento e durata dell'accoglienza**

L'attività è rivolta a richiedenti e beneficiari di protezione internazionale e ai titolari del permesso umanitario da inserire nell'ambito del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) per 131 posti, di cui 117 nella categoria di soggetti ordinari e 14 nella categoria di soggetti con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata per le quali si ritiene possibile l'adozione di appositi progetti personali improntati al raggiungimento di una maggiore autonomia e le cui eventuali disabilità consentano comunque di intraprendere uno specifico percorso formativo o lavorativo, secondo quanto previsto dal proprio percorso assistenziale personalizzato.

La durata dell'accoglienza per i beneficiari nella condizione di richiedente protezione internazionale è di sei mesi a partire dal momento della notifica del riconoscimento della protezione internazionale o della concessione della protezione umanitaria, per i beneficiari che entrano in accoglienza, essendo già in possesso di un titolo di protezione internazionale o umanitaria, è di sei mesi.

Eventuali proroghe ai suddetti periodi devono essere autorizzate dal Ministero dell'Interno per il tramite del Servizio Centrale SPRAR.

Ai beneficiari la cui richiesta è stata respinta, ma che hanno presentato ricorso avverso la decisione della Commissione territoriale, è consentita la permanenza in accoglienza secondo i termini stabiliti dall'ordinamento giuridico.

### **Art. 4 – Servizi**

**4.1 Finalità.** Il gestore deve effettuare gli interventi sotto riportati in forma coordinata con i Servizi Sociali del Comune di Firenze al fine di definire, col coinvolgimento dei beneficiari, i progetti di accoglienza, tutela e integrazione e di monitorarne periodicamente i percorsi al fine del raggiungimento di una loro autonomia.

La S.d.S. di Firenze opererà attraverso i suoi referenti di progetto la supervisione e il monitoraggio periodico sul buon andamento dei percorsi di accoglienza-tutela e integrazione dei beneficiari.

Tutti i servizi sono organizzati nel rispetto della normativa igienico-sanitaria, della sicurezza sui luoghi di lavoro e finalizzati a garantire un luogo confortevole e familiare per gli ospiti e la loro partecipazione attiva.

**4.2. Norma di rinvio.** Per quanto non previsto e a integrazione di quanto definito nel presente capitolato si applica il Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e

integrazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale rinvenibile sul sito: [http://www.sprar.it/index.php?option=com\\_content&view=article&id=207&Itemid=609](http://www.sprar.it/index.php?option=com_content&view=article&id=207&Itemid=609)

Il gestore s'impegna al completo rispetto di quanto previsto nel predetto manuale.

**4.3 I servizi.** I servizi oggetto del presente appalto sono articolati come segue:

**A. Servizi di accoglienza**, costituiti da:

- A.1 Servizio di accoglienza;
- A.2 Servizi di pulizia;
- A.3 Servizio di gestione amministrativa;
- A.4 Sostegno ed accompagnamento per l'accesso ai servizi socio-sanitari;
- A.5 Inserimento scolastico e servizi per i minori;
- A.6 Servizi di orientamento per l'accesso ai servizi territoriali;
- A.7 Servizio di supporto alle pratiche burocratico amministrative;
- A.8 Servizio assistenza psicologica;
- A.9 Servizio di portierato e di sorveglianza notturna;

**B. Servizi per l'integrazione**, costituiti da:

- B.1 Servizi per l'alfabetizzazione e l'apprendimento della lingua italiana;
- B.2 Attività e servizi di socializzazione e intrattenimento;
- B.3 Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alle occasioni di formazione professionale;
- B.4 Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso al lavoro;
- B.5 Servizi di Orientamento e di sostegno per il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa;

**C. Servizi di Informazione e consulenza legale**, costituiti da:

- C.1. Servizi di informazione sulla normativa concernente l'immigrazione sui diritti e doveri e sulla condizione dello straniero;
- C.2. Servizio di consulenza legale;

**D. Servizi di mediazione linguistico culturale e traduzione**, costituiti da:

- D.1 Servizi di interpretariato e/o di mediazione linguistico culturale;
- D.2 Servizi di traduzione testi.

#### **Art. 5 – Servizi di accoglienza di base**

**5.1** Il gestore deve assicurare i servizi individuati nei punti che seguono.

**5.2** Procedura di accoglienza:

**Fase 1: Inserimento in Struttura.** Il coordinatore del progetto attraverso il referente della banca dati comunica al Servizio Centrale la presenza di eventuali posti disponibili per l'accoglienza e riceve le comunicazioni di richiesta di accesso all'accoglienza dei soggetti attraverso contatti diretti con il Servizio Centrale SPRAR e/o dalla lista d'attesa del territorio della S.d.S di Firenze.

L'operatore addetto verifica l'ammissibilità all'accoglienza nella rete SPRAR attraverso consultazione del database. Se il soggetto è valutato idoneo l'operatore lo convoca per un incontro che avviene in lista d'attesa (pre-colloquio) e provvede alla segnalazione entro 48h in Questura. Tutte le procedure sono comunicate e concordate con la S.d.S. di Firenze.

**Fase 2: Avvio Procedura di Accoglienza.** Il coordinatore del progetto comunica alla struttura il nuovo ingresso e individua l'operatore di accoglienza. L'operatore dell'area accoglienza ha il compito di identificare la stanza disponibile e adeguata alla tipologia di ospite secondo le indicazioni delle linee guida SPRAR. L'operatore predispose la stanza e comunica agli altri occupanti l'arrivo di un nuovo ospite.

**Fase 3: Pre – Assessment.** Questa fase ha una durata di una settimana ed è declinata nelle seguenti sub-fasi:

- a) **subito all'arrivo in struttura:** primo colloquio e inserimento in struttura;
- b) **entro 48 ore:** presentazione e firma del contratto di accoglienza e apertura Fascicolo personale;
- c) **entro la prima settimana:** l'equipe multidisciplinare procede alla valutazione complessiva iniziale dell'ospite. Tutti i colloqui vengono espletati in spazi riservati, senza disturbi, alla

presenza del mediatore e con l'utilizzo di materiale tradotto nelle lingue pertinenti. L'operatore/tutor dell'ospite provvede all'iscrizione/aggiornamento al SSN, all'acquisizione del medico di base, alla verifica e alla richiesta delle esenzioni. Nel caso degli ospiti categoria socio-sanitaria l'operatore prende appuntamento con il medico di base per la lettura dei bisogni e per l'attivazione, ove necessario, di un percorso di cura/ riabilitazione. E' effettuato il primo colloquio con l'operatore legale, è svolto il test di italiano e il soggetto è inserito in un corso per l'apprendimento della lingua italiana. Si provvede all'iscrizione anagrafica con conseguente acquisizione della residenza. E' attivata la carta pre-pagata per il pocket money. All'ospite viene fornito l'abbonamento ATAF e si provvede all'iscrizione scuola dei minori in obbligo scolastico;

- d) **oltre la prima settimana:** il gestore effettua le attività previste dal progetto SPRAR di cui al presente capitolato. Le attività sono inserite e monitorate nel fascicolo personale che viene aggiornato costantemente, condiviso e valutato complessivamente dall'equipe multidisciplinare;
- e) **procedura di dimissione:** il gestore provvede via fax alla comunicazione di dimissione al S.d.S. di Firenze e ad aggiornare i file relativi dell'area accoglienza;
- f) **Documentazione:** è compilata la scheda personale con foto e digitalizzati tutti i documenti, provvedendo a dare comunicazione dell'ingresso alla S.d.S. di Firenze. Un operatore con esperienza pluriennale si occuperà della tenuta e aggiornamento costante, anche su supporto elettronico dei registri previsti ai successivi punto 5.4 e art. 9.

**5.3 Alloggio.** Il gestore deve assicurare a ciascun ospite:

- un posto letto in camera singola o multipla con comodino e armadietto;
- la fornitura di coperte, cuscini e di biancheria da letto e da bagno;
- la fornitura di prodotti per l'igiene personale (il kit per l'igiene personale deve includere almeno: spazzolino, dentifricio, shampoo, schiuma bagno, saponetta, kit barba, carta igienica, detersivi, assorbenti igienici, sacchetti nettezza);
- il servizio di lavaggio e stiratura **con periodicità almeno settimanale** della biancheria da letto e da bagno, nonché lavaggio e sanificazione all'occorrenza di coperte, guanciali, coprimaterassi e materassi;
- il servizio di lavanderia per la biancheria e gli indumenti a uso personale almeno una volta alla settimana.

**5.4 Registro delle presenze e tesserino di riconoscimento**

Il gestore è tenuto a rilevare le presenze giornaliere dei beneficiari in apposito registro redatto e tenuto con le modalità e i criteri indicati nel Manuale di accoglienza e nel Manuale di rendicontazione, è tenuto altresì a rilasciare a ciascun beneficiario un tesserino di riconoscimento recante l'indicazione della struttura di accoglienza ove è ospitato, secondo il formato e le modalità indicate nel Manuale di Accoglienza. Il tesserino deve essere restituito al personale addetto all'accoglienza al momento delle dimissioni dal progetto.

**5.5 Vitto.** Il gestore s'impegna a erogare tre pasti principali, colazione, pranzo, merenda per i bambini di età inferiore a 14 anni e cena.

Il gestore garantisce, con la consulenza di una dietista, una dieta equilibrata e rispettosa delle tradizioni e delle specifiche esigenze sanitarie degli ospiti.

Il gestore garantisce:

Colazione: saranno a disposizione bevande calde e prodotti da forno anche confezionati.

Pranzo: un primo caldo, il secondo varierà in base al menù invernale e estivo il contorno e la frutta.

Cena: primo, il secondo, il contorno e la frutta.

Merenda: ai bambini che frequentano la scuola verrà data una merenda al giorno da poter consumare durante la ricreazione scolastica.

Il gestore deve garantire:

- la fornitura delle stoviglie occorrenti per la ristorazione (piatti, bicchieri, posate, tovaglie, tovaglioli ecc.), apparecchiatura e sparcchiatura dei tavoli;

- il servizio di sporzionamento, distribuzione e somministrazione della colazione, del pranzo, della cena e, in caso di presenza di minori, anche della merenda.

Il gestore provvede con propria organizzazione, con tutti i mezzi necessari e nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia, con particolare riferimento alle norme in materia d'igiene degli alimenti e degli ambienti

I pasti devono essere preparati nella struttura con personale specializzato o presso centri di cottura esterni, situati nel territorio del Comune di Firenze o in quello dei Comuni immediatamente confinanti, e devono essere trasportati presso le strutture a cura del gestore.

I pasti devono essere preparati nello stesso giorno in cui vengono distribuiti ed eventualmente trasportati in confezioni pluriporzione sistemate in contenitori che ne assicurino la conservazione secondo quanto disposto dall'art. 31 del D.P.R. n. 327/10. La S.d.S. di Firenze si riserva la possibilità di richiedere la sostituzione dei contenitori termici, qualora il tipo impiegato o l'usura non li rendessero idonei.

Tutti i recipienti devono essere conformi ai requisiti di cui al decreto ministeriale 21 marzo 1973, modificato dal decreto ministeriale 13 settembre 1975 e successive modifiche e sono forniti a cura e spese dell'aggiudicatario.

Le singole pietanze di ogni pasto devono essere confezionate in contenitori diversi (contenitori per le minestre, per i primi asciutti, per il sugo, per il secondo, per i contorni, ecc.), su ciascuno dei quali deve essere apposta apposita etichetta riportante il numero di porzioni ivi contenute.

Per quanto riguarda il pane deve essere confezionato in sacchetti di materiale a uso alimentare e riposto in ceste pulite e munite di coperchio.

La qualità dei prodotti deve essere "la prima", così come definita dalla scienza ordinaria e dalle consuetudini del mercato locale. Le derrate alimentari devono essere conformi ai requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia che qui si intendono richiamate; inoltre, è vietato l'uso di alimenti sottoposti a trattamento transgenico. Non possono essere utilizzati generi precotti, liofilizzati, congelati o surgelati, fatta eccezione per le verdure e per il pesce (odori esclusi).

Tutte le fasi del processo, dalla preparazione, alla consegna e alla somministrazione (laddove curata dall'aggiudicatario) dei pasti, devono avvenire in conformità alla normativa vigente, con particolare riferimento agli aspetti igienico-sanitari, alle relative autorizzazioni e alle procedure di autocontrollo (HACCP).

La S.d.S. di Firenze si riserva il diritto di effettuare controlli, in ogni momento, anche senza preavviso, sui pasti, sul luogo di cottura, sui mezzi di trasporto e sulle modalità di somministrazione.

La S.d.S. di Firenze si riserva di richiedere al gestore, in qualsiasi momento, analisi merceologiche e microbiologiche dei prodotti utilizzati e delle preparazioni, senza limiti di qualità e quantità. Una porzione di ogni preparazione deve essere confezionata in vaschetta monoporzionamento, depositata in frigorifero presso il centro di cottura e conservata per almeno 72 ore a disposizione per eventuali controlli. Su ogni confezione deve essere apposta un'etichetta con l'indicazione della preparazione contenuta e della data di confezione.

Per l'erogazione del pranzo e della cena è presente l'operatore in turno che deve seguire e controllare che i pasti si svolgano in una forma comunitaria e di condivisione fra gli ospiti della comunità. La colazione è gestita in autonomia dagli ospiti che avranno a disposizione tutto l'occorrente già predisposto dalla sera prima dall'addetto alla cucina.

**5.6 Vestiario, medicinali, presidi sanitari e *pocket money*.** Il gestore deve garantire la fornitura di biancheria intima. Per i minori deve essere garantita, al bisogno, la fornitura di corredo personale e la fornitura di quanto necessario per neonati o lattanti (cibo, vestiario, pannolini, prodotti per l'igiene, biberon ecc. carrozzina/passeggino).

Il gestore deve inoltre garantire la fornitura di medicinali e di presidi sanitari da banco necessari per il primo soccorso e per l'assistenza sanitaria ordinaria e la fornitura dei farmaci dietro prescrizione medica.

Per le piccole spese personali degli ospiti deve essere erogata la somma giornaliera di € 2,00 a titolo di *pocket money* in unica soluzione mensilmente con le modalità e nel rispetto dei criteri indicati nel Manuale di accoglienza e nel Manuale di rendicontazione.

**A. Servizi di pulizia.** Il gestore deve garantire il servizio di pulizia degli ambienti comuni.

E' a carico del gestore il servizio di pulizia ordinaria degli ambienti comuni, nonché il servizio di pulizia straordinaria (almeno con frequenza mensile, inclusi vetri, termosifoni, ecc.).

Il gestore può coinvolgere gli ospiti nella pulizia degli spazi comuni con l'ausilio del personale appositamente inquadrato.

La pulizia quotidiana delle camere assegnate è a carico degli ospiti e a tal fine il gestore deve fornire loro l'attrezzatura e i prodotti di pulizia necessari.

Gli operatori verificano quotidianamente lo stato di pulizia delle camere.

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

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

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

PARETI LAVABILI (CUCINA): pulizia e sanificazione;

SERVIZI IGIENICI: pulizia e sanificazione;

VETRI E SUPERFICI VETRATE: pulizia;

APPARECCHI DI ILLUMINAZIONE E RISCALDAMENTO: spolveratura;

APPARECCHI TELEFONICI E PC: pulizia.

Negli orari previsti gli operatori addetti alle pulizie di cui al successivo art. 17 effettueranno tutte le attività di pulizia richieste garantendo una presenza di due volte a giorno 7 giorni su 7, con una precisa organizzazione oraria delle attività

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

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

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

La raccolta avverrà in concomitanza degli interventi di pulizia giornaliera.

Per i rifiuti speciali la procedura dovrà prevedere: raccolta, stoccaggio e ritiro della ditta specializzata.

I rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo devono essere raccolti nell'apposito contenitore di cartone, tenuto in infermeria sempre aperto e a portata di mano per ogni emergenza, all'interno del quale deve essere posto l'apposito sacco di colore giallo fornito dalla ditta autorizzata alla raccolta (sul cartone di raccolta è scritto "*Attenzione Gettare solo Rifiuti Pericolosi a Rischio Infettivo e Speciali come indicato D.P.R. n. 254 15/07/2003*"). La scatola di cartone, avente una capacità di 40 litri, una volta piena deve essere chiusa secondo le modalità esposte dalla ditta produttrice sulla scatola stessa. Una volta al mese la ditta specializzata passa per raccogliere i suddetti contenitori.

**5.9 Servizio di portierato.** Il gestore garantisce per entrambe le strutture un servizio di portineria e sorveglianza all'ingresso della struttura per 24 ore su 24. Nelle strutture nelle quali sono inseriti non oltre 30 ospiti il servizio di vigilanza può essere svolto dall'operatore di turno.

L'operatore addetto al servizio di portineria avrà l'obbligo di accertare gli ingressi in struttura delle persone autorizzate (beneficiarie del progetto) in base al tesserino di riconoscimento. Gli eventuali visitatori devono essere ammessi nella struttura previa autorizzazione del Coordinatore di cui all'art. 19 o degli operatori in servizio avendo cura per tutta la durata della visita di trattenere i documenti d'identità del visitatore presso la portineria e di dotarlo di apposito tesserino-visitatore.

L'accesso dei visitatori è consentito tutti i giorni per due ore.

**5.10 Servizio di sorveglianza notturna.** Nella struttura sita in Firenze via Caccini 1 il gestore deve garantire la presenza all'interno della struttura di almeno un ulteriore operatore con funzioni di sorveglianza e assistenza, per l'intera settimana, durante l'orario notturno dalle ore 23,00 alle ore 7,00.

#### **5.11 Altri servizi di accoglienza**

Il gestore è tenuto inoltre a garantire ai beneficiari del progetto:

- il pagamento delle spese inerenti il rilascio, rinnovo o la variazione dei permessi di soggiorno degli ospiti del centro, ivi incluse le spese per le foto;
- la fornitura di titoli di viaggio urbani e ferroviari per l'audizione dinanzi alla commissione territoriale asilo, per recarsi in altre città ai fini del rilascio, rinnovo o modifiche del permesso di soggiorno;
- la fornitura di titoli di viaggio urbani e ferroviari per l'effettuazione di eventuali visite sanitarie fuori regione;
- la fornitura ai beneficiari di titoli di viaggio urbani, extraurbani o ferroviari per trasferimenti connessi alla partecipazione, fruizione o accesso ad attività o servizi promossi o concordati nell'ambito del progetto (visite mediche, partecipazione a corsi scolastici o di formazione professionale, partecipazione a iniziative, ecc.);
- possibilità di connessione a Internet;
- un servizio di ricezione e consegna della corrispondenza epistolare e telegrafica degli ospiti;
- nel caso di presenza di nuclei familiari con minori, il gestore dovrà prevedere nel periodo delle vacanze estive la realizzazione di attività ludiche, di socializzazione per i minori e/o il loro inserimento nelle attività o centri estivi promosse dal Comune di Firenze.

#### **5.12 Dimissioni e uscita dal progetto**

Gli utenti lasciano il progetto qualora:

- ✓ risultino soddisfatti gli obiettivi definiti dal progetto personalizzato;
- ✓ l'utente abbia optato per il volontario rimpatrio;
- ✓ emergano particolari bisogni per i quali il Progetto non costituisca la risposta più opportuna;
- ✓ risultino scaduti i termini d'accoglienza;
- ✓ si verificano violazioni del Regolamento e del Contratto di Accoglienza tali da giustificare l'allontanamento dalla struttura.

In ogni caso, le dimissioni rappresentano la fase in cui il progetto personalizzato si esaurisce, lasciando spazio ed evidenza al proprio progetto personale di vita. Pertanto, la fase di dimissione deve essere programmata e monitorata, mettendo in atto sia azioni di supporto alla piena integrazione nel caso di percorsi con esito positivo (compresa l'erogazione dei contributi economici per il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa), sia azioni di tutela nel caso di percorsi con esito negativo (raccordo con le reti dei servizi di assistenza sul territorio).

Al momento delle dimissioni si procede alla:

- ✓ firma dell'accordo di uscita (a cura dell'operatore di riferimento e di un operatore dell'area alloggio) per il giorno in cui l'utente lascia il proprio posto letto;
- ✓ riconsegna biancheria del letto e le chiavi dell'armadietto personale, firmando il modulo di riconsegna;
- ✓ l'operatore di riferimento informa dell'uscita la portineria e gli operatori dell'area accoglienza;
- ✓ per infrazioni al regolamento o per un procedimento di espulsione, gli operatori consegnano in portineria copia del documento di dimissione e foto dell'utente al fine di facilitare l'intervento qualora l'utente si ripresentasse al Centro.

### **Art. 6 – Servizi di accoglienza finalizzati all'inclusione**

**6.1 Sostegno e accompagnamento per l'accesso ai servizi socio-sanitari.** Ai beneficiari del progetto deve essere garantito il pieno accesso al Servizio Sanitario Nazionale, attraverso il supporto all'espletamento delle pratiche burocratiche amministrative per l'iscrizione al servizio e per scelta del medico di famiglia e del pediatra, per l'effettuazione delle vaccinazioni obbligatorie.

A ogni ospite deve essere offerto l'accompagnamento e l'eventuale mediazione linguistico culturale per facilitare l'accesso alle strutture sanitarie di secondo livello per l'effettuazione di indagini radiologiche, visite specialistiche e per la prevenzione e cura delle varie patologie o ricoveri e ospedaliere.

Deve essere, altresì, favorito e supportato l'accesso ai consultori per la salute delle donne e dei minori.

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

Il gestore garantisce, inoltre, un percorso di sostegno nell'educazione all'igiene.

Nel caso in cui vi siano particolari necessità dovute a barriere linguistiche, emotive, psicologiche, il gestore si impegna ad accompagnare l'ospite alle visite ambulatoriali e ai vari servizi sul territorio. L'ospite sarà accompagnato e supervisionato nella prenotazione delle visite odontoiatriche, specialistiche o nella gestione di eventuali ricoveri.

Per ciascun ospite deve essere predisposta e costantemente aggiornata la cartella sanitaria.

Gli operatori hanno altresì il compito di fornire le informazioni sulla dislocazione nel territorio dei servizi sanitari sui servizi ivi erogati e sulle modalità per poter accedere e di facilitare e favorire l'accesso autonomo a tali servizi da parte degli ospiti e nei casi necessari garantirne l'accompagnamento.

In generale, è compito del gestore essere interfaccia fra i servizi sanitari territoriali e gli ospiti del progetto per favorire e facilitare l'accesso ai servizi e garantire il diritto alla salute delle persone ospitate.

**6.2 Inserimento scolastico e servizi per i minori.** Nel caso che nelle strutture siano presenti i minori, il gestore deve garantire ai minori in età scolare l'inserimento scolastico (iscrizione – accesso ai servizi refezione – accesso al servizio di trasporto scolastico) e la fornitura del materiale didattico (libri, fotocopie, corredo scolastico, quaderni, penne, ecc.).

Deve essere supportato e favorito, anche con il ricorso a mediatori linguistico culturali, il rapporto della famiglia del minore con gli insegnanti.

Devono essere favorite le occasioni di partecipazione dei minori e delle loro famiglie alle attività sociali e alle iniziative extrascolastiche organizzate dai compagni di classe o da associazioni e altre realtà territoriali (compleanni, cene, uscite in città).

In particolare, il gestore assicura:

- a) il coordinamento e raccordo operativo con i Dirigenti scolastici e gli insegnanti;
- b) l'analisi – anche mediante l'ascolto e l'osservazione individuale – della situazione scolastica dei minori coinvolti, propedeutica ad attuare gli interventi concordati;
- c) le attività specifiche di sostegno volte a favorire il rapporto famiglia-scuola;
- d) supporto per la distribuzione del materiale scolastico fornito dal Comune di Firenze su richiesta della scuola.

Il gestore si impegna a sostenere i minori nello svolgimento dei compiti. Il coinvolgimento della famiglia del minore risulta vitale in vista di un percorso di fuoriuscita dalla struttura e di autonomia del nucleo. L'intervento dell'operatore sarà integrativo a quello del genitore, facilitando e mediando i rapporti scuola famiglia e viceversa.

All'interno della struttura, a cura del gestore, è adibita una stanza al sostegno scolastico, dove i bambini/ragazzi possono studiare, fare i compiti, leggere. La stanza è dotata di una libreria per la consultazione di materiale didattico, scientifico e ricreativo e un armadio per conservare il loro materiale scolastico. Sotto la supervisione dell'operatore sono utilizzabili due postazioni PC con stampante e connessione internet.

Le azioni previste nel presente punto devono essere allegate al progetto d'inclusione attiva.

**6.3 Attività a favore degli ospiti ultra sessantenni.** Nel caso in cui fra i beneficiari ci siano soggetti ultra sessantenni, il gestore deve garantire unicamente le attività di socializzazione, di volontariato e i percorsi verso l'uscita, favorendo e stimolando l'autonomia abitativa.

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

Il gestore organizza attività ricreative e laboratori manuali e corsi di attività motoria specifici per la terza età.

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

**6.4 Servizi di orientamento per l'accesso ai servizi territoriali.** L'obiettivo dell'inclusione sociale, deve prevedere anche l'attuazione di attività tese a favorire la graduale acquisizione da parte degli ospiti del progetto della capacità di muoversi nel territorio in piena autonomia, attraverso azioni di orientamento, accompagnamento e facilitazione all'accesso ai servizi pubblici del territorio, eventualmente con l'ausilio di un mediatore, con particolare riferimento ai servizi sociali, anagrafici e a quelli erogati da Centri per l'impiego e, più in generale, alla conoscenza del territorio (trasporti, poste, banche, reti dell'associazionismo, ecc.).

Gli operatori, oltre allo strumento del colloquio individuale alla presenza del mediatore culturale, svolgono incontri informativi di gruppo dove si affronta una tematica specifica avvalendosi dell'utilizzo di slide semplificate, oltre a interventi di specialisti di settore, coinvolti a titolo volontario, al fine di indirizzare i beneficiari all'accesso ai servizi e sensibilizzarli rispetto al giusto utilizzo degli stessi (ad esempio l'accesso al pronto soccorso, alla guardia medica).

Il gestore si impegna, inoltre, a organizzare cicli di uscite di gruppo o individuali (accompagnati da volontari) in giro per la città con una mappa dove saranno segnalati i punti di interesse (ad esempio centri per l'impiego, uffici/sportelli comunali, ecc.) con lo scopo di orientare all'accesso ai servizi del territorio e implementare la conoscenza del territorio, oltre a favorire la graduale indipendenza di fruizione dei suddetti servizi.

In particolare, il gestore assicura, ove necessario con l'assistenza del mediatore linguistico culturale, tutto il supporto e l'assistenza necessari per l'espletamento della procedura per:

- il rilascio, il rinnovo o le modifiche ai permessi di soggiorno, per le procedure connesse alla richiesta di protezione internazionale, al ricongiungimento familiare, per i rimpatri volontari assistiti e il riconoscimento di titoli di studio e/o professionali, ecc.;
- l'iscrizione anagrafica degli aventi diritto;
- l'eventuale verifica delle cause d'invalidità attraverso l'accesso ai servizi preposti e l'accompagnamento dell'ospite alla richiesta di un nuovo accertamento della percentuale d'invalidità nell'ottica di un inserimento sociale attivo che tenga presente le capacità reali e le caratteristiche di ogni singolo ospite (particolare cura sarà data a questo aspetto qualora riguardi minori).

Facilitare l'accesso ai servizi istituzionali del territorio significa lavorare sull'autonomia dell'ospite su tre principali direzioni:

- a) **autonomia linguistica:** all'interno dei moduli di formazione linguistica saranno inseriti moduli di insegnamento per favorire un linguaggio orientato all'autonomia con l'uso di simulate e/o strumenti specifici e replicabili nell'accesso ai servizi. (es. come si chiedono informazioni circa l'accesso allo sportello CUP per prenotare una visita);
- b) **conoscenza diritti:** indicazioni/informazioni necessarie per l'ottenimento della residenza e di tutti i servizi connessi durante il primo colloquio con il consulente legale;
- c) **utilizzo dei servizi:** il beneficiario riceve le informazioni logistiche per usufruire dei servizi da solo o, se necessario, accompagnato dall'operatore ai seguenti uffici/servizi pubblici:
  - ✓ CAAF di zona per ottenere la lista dei documenti necessari da presentare per la compilazione della dichiarazione ISEE e il rilascio dell'attestazione ISEE;
  - ✓ Centro per l'Impiego con supporto alla persona nell'iscrizione al centro per l'impiego e iscrizione "on line" a progetti specifici (es. garanzia giovani);
  - ✓ apertura conto corrente e abbonamento annuale trasporti urbani;
  - ✓ iscrizione alle scuole per i minori: individuazione delle scuole per grado, affiancamento e accompagnamento nell'iscrizione e nei moduli *on line*; monitoraggio in tutte le fasi

- ✓ dell'autonomia del genitore nei rapporti con le istituzioni scolastiche e le eventuali procedure amministrative/gestionali da espletare;
- ✓ accesso ai servizi sociali;
- ✓ pratiche relative alla prenotazione tramite CUP di visite/analisi o accompagnamento in Presidi Sanitari e/o associazioni di ambito socio-sanitario per servizi specialistici tramite convenzioni specifiche stipulate per il progetto;
- ✓ percorsi ad hoc per minori/famiglie/persone in stato di vulnerabilità;
- ✓ percorsi specifici per soggetti vulnerabili nella rete di servizi: SERD, centri alcolologici, servizi di psichiatria territoriale, ecc.);
- ✓ rilascio del libretto pediatrico e scelta del pediatra: accompagnamento al colloquio di conoscenza del medico;
- ✓ informativa e accompagnamento al rilascio libretto di gravidanza e accesso ai consultori.

### **6.5 Assistenza socio-psicologica e sanitaria.**

Ciascun soggetto inserito deve ricevere adeguata assistenza socio-psicologica e sanitaria dal momento dell'ingresso e per tutto l'arco temporale dell'accoglienza. Il gestore garantisce, tramite le professionalità previste nell'equipe di progetto e in stretta collaborazione con i servizi Dipartimento di Salute Mentale del territorio, il supporto psicoterapeutico ai beneficiari che necessitano di sostegno psicologico.

Agli ospiti è garantita una presa in carico integrata con un percorso di accesso ai servizi socio-sanitari tramite l'orientamento e l'affiancamento con operatori e mediatori in prospettiva dell'autonomia personale.

Il gestore garantisce l'ascolto psicologico degli ospiti e l'attivazione di un supporto psicoterapeutico per gli ospiti singoli e per i nuclei familiari.

L'assistenza socio-psicologica e sanitaria si concretizza nelle seguenti azioni:

- avvio dei colloqui utili a verificarne la condizione psico-fisica;
- stimolo della cura di sé e del proprio corpo;
- screening sanitario, ove ritenuto necessario, per accertare eventuali patologie e malattie;
- prenotazione e monitoraggio di visite specialistiche e/o interventi;
- prenotazione di visite odontoiatriche;
- promozione delle vaccinazioni e dell'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, alla scelta del pediatra e del medico di base;
- diffusione delle informazioni sui servizi socio-sanitari territoriali, sugli stili di vita sani e sull'utilizzo di sostanze, anche attraverso la produzione di materiale divulgativo.

Agli ospiti sono assicurati percorsi di cura attivati in via emergenziale e non: accesso al pronto soccorso ed eventuale ricovero, percorso di cura/riabilitazione specialistica (anche fisioterapia e riabilitazione, neuropsichiatria, logopedia, etno-psichiatria), percorsi di riconoscimento di eventuali invalidità o di eventuali torture in collegamento con Medicina Legale.

La presa in carico psico-socio-sanitaria è effettuata da tutta la équipe multidisciplinare con particolare rilevanza al contributo dell'etnopsicologo. Tramite segnalazione degli operatori in valutazioni periodiche, l'etnopsicologo del progetto prende in carico per un primo screening i beneficiari segnalati come vulnerabili e indica il percorso di presa in carico e attiva percorsi clinici.

L'etnopsicologo svolgerà attività con gli ospiti: analisi del bisogno individuale ed eventuale accompagnamento verso servizi specialistici, colloqui di sostegno psicologico individuali, attività di gruppo, raccordo con i servizi specialistici, pubblici e privati per il sostegno psicologico, sostegno alla raccolta delle memorie per la Commissione Territoriale Asilo, affiancamento alle strutture mediche eventualmente coinvolte.

In caso di presa in carico integrata con gli operatori dell'Azienda USL le attività saranno sempre coadiuvate dalla presenza dei mediatori.

Il gestore si impegna ad attivare percorsi di supporto per il riconoscimento di patologie invalidanti, percorsi di supporto riabilitativo per patologie/ dipendenze o traumi post operatori.

Il gestore si impegna a garantire la presenza nella struttura di Via Caccini di operatori OSS e OSA.

**6.6 Gestione e consolidamento della rete territoriale di sostegno al progetto.** Il gestore si impegna a coinvolgere/utilizzare attraverso il consolidamento e lo sviluppo di buone prassi le seguenti realtà istituzionali e non presenti sul territorio.

Nell'elenco che segue sono indicate le modalità del loro coinvolgimento nel progetto.

SOGGETTI IN RACCORDO	MEZZI, STRUMENTI E BUONE PRASSI MESSE IN ATTO
Regione Toscana	Collaborazione in merito alla formazione professionale
Comune di Firenze	Incontri di monitoraggio cadenzati e interventi specifici in loco, oltre a comunicazioni di vario genere: mail, verifiche, colloqui, comunicazioni protocollate e fax
Azienda ospedaliera Careggi	Facilitazione accesso a servizi ospedalieri e ambulatoriali forniti dall'azienda ospedaliera, attraverso accompagnamenti, informative, utilizzo mediatori culturali per garantire la comprensione linguistica
Ospedale pediatrico Meyer	Facilitare l'accesso dei servizi ospedalieri e ambulatoriali forniti attraverso accompagnamenti, informative, utilizzo mediatori culturali per garantire la comprensione linguistica
Centro Salute Globale	Fruizione da parte dell'equipe del progetto dei servizi offerti dal CSG di formazione specifica e consulenza rispetto alla cooperazione sanitaria in ambito salute migranti, oltre alla possibilità di collaborare per fare informazione specifica ai beneficiari con materiale cartaceo, incontri in loco, link Regione Toscana dedicato
ARS-Azienda Regionale sanitaria Toscana	disponibilità da parte del soggetto gestore alla collaborazione nella consulenza e gestione dei dati statistici in Toscana relativi all'ambito specifico dei migranti
Progetto Donna Comune di Firenze	Partecipazione e promozione alle attività legate al progetto per favorire le pari opportunità e l'accesso ai servizi offerti dal Comune di Firenze (es. sportelli orientamento legale <a href="mailto:progetto.donna@comune.fi.it">progetto.donna@comune.fi.it</a> )
Associazione Artemisia	Facilitazione nell'accesso ai servizi dell'associazione tramite colloqui individuali con le beneficiarie che subiscono o hanno subito violenze fisiche o psicologiche
Associazione Nosotras	Collaborazione attiva sul territorio oltre a informazioni sui servizi offerti alle donne straniere (centro di ascolto e orientamento)
Servizi minori enti locali del territorio del progetto	Garantire la tutela ai minori segnalando agli organi preposti (assistente sociale di riferimento-Tribunale dei minori) quando tale diritto non sia rispettato. Orientamento dei minori e delle loro famiglie nelle iscrizioni alle scuole di ogni ordine e grado e accesso ai servizi a loro dedicati sul territorio (centri diurni, educativa domiciliare, medico pediatra etc).
Croce Rossa Italiana -comitato Firenze e Provincia	Stabilire accordi per usufruire del trasporto socio-sanitario, oltre a proporre ai beneficiari la partecipazione a corsi di primo soccorso e attività di volontariato al fine di implementare la capacità degli stessi di sviluppare forme di cittadinanza attiva
Misericordia di Firenze e provincia	Stabilire accordi per usufruire del trasporto socio-sanitario, guardia medica, cure specialistiche e fisioterapiche, oltre proporre ai beneficiari la partecipazione a corsi di primo soccorso e attività di volontariato interne a Misericordia
UISP	Collaborazione e partecipazione a manifestazioni sportive di vario genere per favorire lo scambio attraverso lo sport (es. Partecipazione ai Mondiali Antirazzisti)
C.P.I.A Firenze e Provincia	Favorire l'accesso ai CPIA per l'apprendimento della lingua italiana e pagamento delle relative quote d'iscrizione. Contatto diretto con le sedi

	per garantire un'informativa aggiornata ai beneficiari e un monitoraggio dei percorsi attivi, sostenendo preparazione ad hoc per l'accesso e il superamento delle prove d'esame.
Biblioteche Comunali fiorentine-rete civica	Facilitazione all'accesso al servizio bibliotecario del Comune di Firenze, tramite accompagnamenti (guidati da personale bibliotecario) in piccoli gruppi per sperimentare i servizi: autoformazione, accesso internet, biblioteca e mediateca
Questura di Firenze	Contatti diretti con lo sportello asilo curati dai consulenti legali di riferimento del progetto (pratiche di aggiornamento permessi di soggiorno, istanze riguardanti il procedimento di protezione internazionale, richieste titoli di viaggio)
Prefettura di Firenze	Contatti diretti con l'ufficio immigrazione e curati dai consulenti legali di riferimento del progetto (istanze rivolte alla commissione territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale attinenti alla domanda di asilo, pratiche di ricongiungimento familiare, richiesta cittadinanza italiana)
Caritas Diocesana Firenze	Rete di solidarietà per l'inserimento in percorsi di volontariato, l'accesso ai centri d'ascolto, la distribuzione di vestiario o simile. Mappatura da parte del progetto per identificare servizi offerti da Caritas sul territorio fiorentino e provincia
Arci regionale	Coinvolgimento dei beneficiari e degli operatori in attività di socializzazione e/o campagne di promozione dei diritti promesse da Arci sul territorio nazionale (es. meeting internazionale antirazzista)
CAAF Patronati	Facilitazione all'accesso ai servizi offerti dai CAAF per ottenimento certificazione ISEE, consulenze di vario genere e pratiche burocratiche (es. domanda di invalidità)
Centri per l'impiego città metropolitana	Collaborazione e facilitazione per l'iscrizione e l'inserimento al progetto Garanzia Giovani: Patto formativo, progetti di formazione finanziata, tirocini curriculari, tirocini extracurriculari, colloqui di orientamento, bilancio Competenze
Casa SPA	Informativa rispetto al bando e alle graduatorie, preparazione della documentazione necessaria per la presentazione della domanda da parte dei beneficiari interessati e che vi possono accedere. A cura del servizio di orientamento legale e l'assistente sociale di riferimento del progetto che mantengono i rapporti con l'ufficio preposto
Ufficio Casa del Comune di Firenze	Accompagnamento dei beneficiari nelle procedure di assegnazione di alloggio E.R.P da parte degli operatori del progetto, oltre a facilitazione nell'attivazione dell'utenze nominali (luce, acqua, gas) come da procedure fornite da CASA SPA
Fondazione Casa Indigenti	informativa rispetto al bando e alle graduatorie, preparazione della documentazione necessaria per la presentazione della domanda da parte dei beneficiari interessati e che vi possono accedere. A cura del servizio di orientamento legale e l'assistente sociale di riferimento del progetto che mantengono i rapporti con l'ufficio preposto
OIM	Materiale informativo tradotto in varie lingue su progetti di rimpatrio assistito. Collaborazione sia con i soggetti territoriali presenti che con la Direzione generale per la realizzazione di progetti di rimpatrio assistito a cura dei consulenti legali
Associazione Arcobaleno	Informativa per l'accesso allo sportello legale e informativa presso l'associazione
Agenzia delle entrate	Procedura consolidata per l'acquisizione del codice fiscale

Azienda USL	Contatto diretto e prassi per lo screening, iscrizione sanitaria e scelta del medico di base. Contatti per l'attivazione di servizi specialistici territoriali (es. psichiatria). Contatti diretti con SERT e centro alcologia di Villa Basilesky
Associazione Anelli Mancanti	Collaborazione per la promozione e la realizzazione di eventi di animazione territoriale e invio di beneficiari ai corsi di italiano per stranieri

Il gestore si impegna inoltre ad ampliare la rete di riferimento con accordi formali e percorsi definiti, specializzati nella presa in carico delle specifiche esigenze dei beneficiari.

## **Art. 7 – Servizi per l'integrazione**

**7.1 Finalità.** L'obiettivo primario di tali interventi e servizi dovrà essere quello di sostenere e facilitare i beneficiari nel percorso di acquisizione di una propria autonomia, nel più breve tempo possibile.

Le attività e gli interventi da realizzare, pertanto, non devono essere finalizzati alla sola individuazione di risposte immediate ai bisogni dei beneficiari, ma anche a una diretta acquisizione di strumenti di inserimento socio-economico.

**7.2 Tipologia di servizi.** I servizi per l'integrazione sono costituiti da:

- a) servizi per l'alfabetizzazione e l'apprendimento della lingua italiana;
- b) attività e servizi di socializzazione e intrattenimento;
- c) servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alle occasioni di formazione professionale;
- d) servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso al lavoro;
- e) servizi di orientamento e di sostegno per il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa;
- f) attività di volontariato.

**7.3 Servizi per l'alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana.** L'apprendimento della lingua italiana rappresenta un requisito basilare per l'inserimento dei beneficiari del progetto nel contesto sociale, nonché la condizione propedeutica per la formazione, lo studio e l'accesso al lavoro.

In tale ottica è richiesta al soggetto aggiudicatario l'attivazione di corsi di lingua italiana L2, con modalità organizzative flessibili, tali da favorire la maggiore uniformità di base dei gruppi dei partecipanti, riferibili ai diversi livelli di competenza linguistica di cui al Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue.

Il corso è attivato nei primi tre mesi e mezzo (15 settimane) di permanenza nelle strutture con una frequenza di 3 ore al giorno dal lunedì al giovedì, per un totale di 12 ore settimanali per un totale complessivo di 180 ore di lezione di lingua italiana.

Al termine del corso è rilasciato allo studente un attestato di frequenza.

La frequenza dell'ospite è garantita da una serie di misure, quali:

- ⇒ test di ingresso (un colloquio e un test scritto): svolto con un'insegnante e il tutor per valutare il grado di scolarizzazione, delle loro pre-conoscenze (capacità di scrittura e di lettura), della lingua italiana per l'inserimento nel gruppo-classe e per individuare i singoli bisogni formativi;
- ⇒ firma patto formativo: alla presenza del Tutor. Nel patto è previsto che il beneficiario si impegna a seguire 180 ore, obbligatorie;
- ⇒ offerte differenziate di livelli linguistici formativi sulla base delle conoscenze linguistiche degli ospiti e organizzazione delle classi, con gruppi di allievi con conoscenze omogenee;
- ⇒ fornitura di materiali didattici e organizzazione del corso (giorni e fasce orarie) che tenga conto anche di eventuali necessità degli utenti;
- ⇒ colloquio di verifica tra studente, operatore e insegnante (dopo 1 mese e mezzo) sull'andamento del percorso formativo;
- ⇒ primo colloquio conoscitivo con l'orientatore (dopo 120 ore effettive di frequenza);

⇒ stesura scheda personale L2: l'insegnante aggiorna nel tempo la scheda personale utente per l'area scuola. Nella scheda si inseriscono: il report del test iniziale e viene aggiornata la scheda di verifica durante i colloqui successivi.

I corsi di italiano sono gestiti da un insegnante abilitato all'insegnamento della lingua italiana, coadiuvato nella fase iniziale dal mediatore linguistico culturale.

I beneficiari saranno orientati ai CPIA per l'ottenimento di certificazione linguistica.

**7.4 Attività e servizi di socializzazione e intrattenimento.** Il gestore assicura attività di animazione socio-culturale per favorire un positivo inserimento sociale delle persone nella comunità locale e prevenire l'insorgere di fenomeni di esclusione sociale ed emarginazione (eventi di carattere culturale, ricreativo, sportivo, sociale), in collaborazione con istituzioni sportive e culturali del territorio.

Un operatore del progetto orienta il beneficiario alle possibili opportunità di inserimento in attività di volontariato e di socializzazione anche attraverso specifici laboratori di socializzazione con l'obiettivo di stimolare le persone a percorsi diversificati di approccio al lavoro.

I laboratori mirano a creare un equilibrio tra sviluppo personale e valorizzazione delle abilità, facendo crescere l'autonomia lavorativa e rafforzare l'autostima. I laboratori non sono professionalizzanti, ma possono mettere in evidenza le capacità artistico-creative e rafforzare le abilità manuali e di precisione.

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

Il gestore garantisce:

- a) attività d'integrazione sul territorio attraverso lo sport con organizzazione di partite e tornei promosse dalla squadra di calcio presente nel centro di via Caccini e con la partecipazione della stessa ad eventi promossi dal territorio (Todos bomber, Torneo di Polisportiva il sogno, Mondiali Antirazzisti UISP e altro);
- b) Attività d'informazione con progetti rivolti alle scuole medie e scuole superiori con la promozione d'incontri sulle tematiche dell'accoglienza e immigrazione;
- c) Partecipazione alle grandi manifestazioni sportive cittadine (Half Marathon, Vivi la città, Florence Bike, ecc.) come volontari in collaborazione con l'area inclusione della UISP;
- d) Partecipazione attiva a Manifestazioni nazionali (per il terzo anno Concerto del 20 giugno per la giornata del rifugiato in collaborazione con Uchnur);
- e) Organizzazione di Feste ed eventi sul territorio aperte a tutta la cittadinanza con al centro la cucina etniche e intrattenimento a tema;
- f) Percorsi rivolti alla conoscenza dell'accesso alle cure mediche con incontri a tema con esperti e attività all'interno delle strutture sanitarie (Style-positivaMente);
- g) Incontri all'interno del centro aperti alla cittadinanza con esperti sul tema dei diritti civili e le all'aspetto legale prettamente legato alle pratiche in campo immigrazione;
- h) Disponibilità alla partecipazione su invito a manifestazioni video e radio e alla produzione di materiale video/fotografico.

**7.5 Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alle occasioni di formazione professionale.** In tale ambito, il gestore deve:

- a) facilitare, mediante l'informazione e l'orientamento sui servizi offerti, l'accesso ai servizi per il lavoro presenti sul territorio dei Centri per l'Impiego e dalle Agenzie per il lavoro;
- b) attivare interventi volti alla conoscenza e alla rivalutazione delle competenze, abilità capacità ed esperienze pregresse dei beneficiari attraverso gli strumenti del bilancio di competenza, il curriculum vitae e/o tesi a favorire la certificazione delle eventuali competenze pregresse;
- c) avviare rapporti continuativi con gli enti e le agenzie di formazione presenti sul territorio per verificare le opportunità e prevedere accordi che facilitino l'accesso dei beneficiari ai corsi di formazione professionale programmati o da programmare.

**7.6 Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso al lavoro - Valutazione.** Le fasi di accompagnamento lavorativo dell'utente devono partire da una analisi approfondita delle abilità e delle competenze pregresse fino alla proposta di eventuali percorsi formativi.

L'accompagnamento lavorativo è seguito da un'équipe specializzata nei temi dell'occupazione (orientatore ed educatori specializzati) i cui obiettivi specifici sono:

- a) migliorare e approfondire la conoscenza delle competenze e della capacità;
- b) accrescere l'occupabilità dei soggetti;
- c) accompagnare i beneficiari nella ricerca attiva di un impiego, di trovarlo, di mantenerlo;
- d) attuare nel progetto interventi mirati che mettano in evidenza e valorizzino la persona per attitudini, competenze accompagnando sia la persona che l'azienda.

L'operatore/ tutor nell'inserimento lavorativo verifica l'adeguatezza dell'ambiente di lavoro e tiene i contatti con il soggetto assegnato e con l'azienda ospitante il tirocinio formativo. In caso di bisogno attiva il mediatore. Egli svolge, inoltre, attività di monitoraggio e valutazione.

In questa fase il gestore si impegna a svolgere almeno 4 esercitazioni/simulate con i beneficiari su interazioni e problematiche comportamentali possibili nel contesto lavorativo.

Il gestore attua azioni di informazione e orientamento riguardanti gli aspetti generali del lavoro. Gli argomenti trattati riguarderanno sulla normativa italiana in materia di lavoro (comprese le norme che regolano la sicurezza), l'orientamento ai servizi per l'impiego presenti sul territorio e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo (la contrattualistica, i diritti/doveri del lavoratore, contratto di apprendistato, borsa-lavoro, contratto a tempo determinato).

Per facilitare i percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo, il gestore fa riferimento al progetto NEXUS che prevede un call center che ha a disposizione un data base di circa 500 aziende in grado di orientare i soggetti preposti alla facilitazione e alla ricerca del lavoro in aziende quotidianamente disponibili ad accogliere le seguenti tipologie di inserimento:

**7.7 Tirocini di inserimento lavorativo.** Dopo la fase di valutazione e acquisizione di abilità lavorative si prevede l'attivazione di tirocini lavorativi/formativi presso aziende intercettate dall'azione congiunta dell'orientatore, del job promoter, dell'operatore di inserimento lavorativo e del destinatario. Un operatore per l'inserimento lavorativo di riferimento si occuperà di facilitare e monitorare l'inserimento in azienda attraverso colloqui con i destinatari, i referenti/tutor aziendali valutando anche modifiche dei percorsi attivati sia qualitative che quantitative. L'operatore attiverà tutti gli strumenti per una comprensione reciproca (destinatario/azienda/mediatore culturale) anche in merito a questioni socio-culturali finalizzati alla mediazione sociale ed alla prevenzione di conflitti. Durante tutta la fase di selezione e attività di orientamento, il job promoter effettuerà attività di scouting e matching aziendale, raccordandosi con i servizi pubblici e privati per ricerca opportunità lavorative implementando il database. Sarà predisposta una apposita cartella personale contenente tutti i dati inerenti il percorso formativo e di inserimento nel mondo del lavoro.

**7.8 Percorsi IST.** Il soggetto è inserito in una realtà semi-lavorativa di supporto all'educazione trasversale al mondo del lavoro (educazione al lavoro e apprendimento delle competenze trasversali tramite IST). Saranno definiti percorsi di inserimento in strutture "protette" per chi in fase di colloquio ha dimostrato difficoltà sia dal punto di vista professionale, di esperienze lavorative pregresse, sia da un punto di vista personale attraverso l'attivazione dell'IST. In particolar modo per gli ospiti con necessità socio-assistenziale i percorsi e le misure saranno attivati in collaborazione con ASL territoriale. Per gli ospiti con necessità socio-assistenziale saranno attivate tutte le misure specifiche: coinvolgimento realtà lavorative in contesto protetto, attivazione delle misure territoriali per accesso al lavoro, monitoraggio costante dell'inserimento con possibilità di sostegno nel percorso da parte di figure specialistiche, come lo psicologo.

**7.9 Servizi di orientamento e di sostegno per il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa.**

Per facilitare il percorso d'uscita e il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa, il gestore si impegna a costituire una équipe di progetto trasversale, composta da educatori specializzati in percorsi di housing che si occuperà di facilitare l'uscita delle persone.

Gli operatori dell'area alloggio si occuperanno di:

- a) contattare le agenzie immobiliari, visitare appartamenti e acquistare beni utili per l'arredo dell'immobile individuato;
- b) essere presenti in nei momenti significativi (visite, proposta d'affitto, stipula del contratto);

c) tenersi aggiornati/informati sui bandi per l'assegnazione di alloggi di edilizia popolare o altri soluzioni similari.

Per quanto riguarda i bandi di assegnazione di alloggi di edilizia popolare, siano essi pubblici o privati, particolare attenzione sarà rivolta ai nuclei familiari e vulnerabili (ad esempio beneficiari con invalidità certificata). In ogni caso, il gestore assicura un adeguato orientamento alla presentazione/accesso alle domande anche ai single.

La complessità dei percorsi di uscita rende necessari interventi diversificati per ciascuna delle seguenti categorie:

- a) utenti pronti a compiere un percorso di autonomia abitativa (ad esempio con contratti stabili e reddito medio);
- b) utenti pronti a compiere un percorso di semi autonomia abitativa (ad esempio con contratti temporanei e reddito basso);
- c) utenti a fine progetto, vale a dire quelle persone che a seguito del proprio percorso individualizzato non sono in possesso di un contratto di lavoro ma con cui è importante avviare un percorso di uscita;
- d) utenti interessati ad uscire che in maniera spontanea chiedono di avviare il percorso di uscita.

Ogni trimestre gli operatori dell'area alloggio organizzano una verifica con ogni educatore per analizzare i percorsi dei singoli utenti, definire le prese in carico dagli operatori dell'alloggio e per l'eventuale avvio del percorso di uscita, le spese già sostenute per favorirlo e condividere strategie e obiettivi del colloquio.

Oltre alle verifiche con i singoli educatori, sono, inoltre, previsti regolari incontri di equipe per confrontarsi sui casi che presentano maggiori criticità e per valutare/monitorare l'andamento dei percorsi di uscita.

Con ciascun ospite saranno organizzati un primo colloquio durante il quale sarà effettuata, alla presenza del mediatore culturale, una panoramica generale delle possibili soluzioni alloggiative approfondendo aspetti motivazionali ed emotivi della persona.

Dopo 10/15 giorni sarà effettuato un secondo colloquio durante il quale saranno illustrati: i criteri di erogazione dei contributi e il tipo di documentazione (contratto lavoro, buste paga, ecc.) indispensabile per ricevere il contributo (alloggio, arredi e una tantum), la/e proposta/e delle possibili soluzioni alloggiative e saranno definite le modalità di uscita secondo il percorso personalizzato del beneficiario: nel colloquio saranno definiti le tempistiche percorso di uscita.

Durante il terzo colloquio sarà firmato l'accordo di uscita: modalità, documentazione da presentare, tipologia del contributo alloggio, data dell'uscita.

Il gestore si impegna a:

- a) supportare i beneficiari in uscita dal progetto che abbiano conseguito un positivo percorso di inclusione lavorativa tale da rendere possibile l'accesso ad una soluzione alloggiativa autonoma, **con la concessione di un contributo per l'alloggio** al fine di agevolarne il percorso di inserimento sociale, economico e abitativo. Tale contributo dovrà essere destinato a coprire alcune spese, come: la caparra; i costi di agenzia; le spese di registrazione del contratto; le prime mensilità (anche in modo parziale); le prime spese condominiali; le spese di allaccio delle utenze (**con un limite massimo di € 3.000**);
- b) supportare i suddetti beneficiari che accedono all'alloggio autonomo, con la concessione di un **contributo per l'acquisto di arredi mobili**, elettrodomestici e altri oggetti destinati all'allestimento di un'abitazione (**con un limite massimo di € 1.000**);
- c) supportare i beneficiari in uscita dal progetto, che non abbiano conseguito un positivo percorso di inclusione lavorativa e/o alloggiativa con un contributo "una tantum" per la copertura dei costi di viaggio, di vitto e/o alloggio nei giorni immediatamente successivi all'uscita dal progetto (**con un limite massimo di € 250**).

**7.10 Attività di volontariato e socialmente utili.** Il gestore si impegna a proporre ai beneficiari del progetto attività di volontariato presso associazioni del territorio che svolgono gratuitamente attività nei confronti di soggetti in stato di disagio.

A tal fine, il gestore predispose e sottopone per l'approvazione della S.d.S. di Firenze l'elenco delle associazioni di volontariato o di promozione sociale nei quali il soggetto può essere inserito e le attività che può svolgere.

Il gestore nel momento del colloquio di ingresso illustra e fa firmare all'ospite per accettazione una scheda nella quale sono indicate le tipologie di attività nelle quali l'ospite può essere inserito. L'ospite può scegliere almeno una o più attività.

Il gestore può inoltre concordare con la S.d.S. di Firenze attività e interventi socialmente utili (cura di un giardino, di aiuole, piccoli interventi di manutenzione in strutture pubbliche, ecc.).

Il gestore provvede, ove necessario, alla stipula di polizza assicurativa nei confronti dell'ospite a copertura di questa attività.

In ogni caso, fatti salvi gli interventi di pulizia o piccola manutenzione della struttura, l'attività di volontariato non può riguardare le attività previste dal presente capitolato.

**7.11 Coinvolgimento nelle attività della struttura.** Il progetto prevede il coinvolgimento attivo dei beneficiari nelle attività della struttura in quanto attività volte al miglioramento della convivenza, propedeutiche all'inserimento lavorativo (lavorare in gruppo, essere responsabili, rispettare mansioni ed orari) e utili al mantenimento della struttura e alla cura degli spazi privati, comuni, interni ed esterni. Agli ospiti saranno proposte attività in turnazione, nel rispetto degli impegni progettuali individuali e di gruppo anche a seconda della fase di accoglienza. Le turnazioni e i compiti saranno condivisi in gruppi e monitorati dal personale della struttura

## **Art. 8 – Consulenza legale e mediazione**

**8.1** Il gestore deve assicurare i servizi di informazione sulla normativa concernente l'immigrazione sui diritti e doveri e sulla condizione dello straniero e il servizio di consulenza legale. Per facilitare questa attività il servizio manterrà regolari contatti con gli attori istituzionali: Prefettura, Questura e Commissione Territoriale e predisporrà delle prassi condivise con gli uffici amministrativi per l'iscrizione anagrafica e sanitaria.

**8.2 Servizi di informazione sulla normativa concernente l'immigrazione sui diritti e doveri e sulla condizione dello straniero.** Gli obiettivi perseguiti sono di assicurare l'informazione e l'orientamento dei beneficiari per renderli autonomi, garantendo che, nei casi di maggiore vulnerabilità o estrema difficoltà con la lingua italiana, i soggetti saranno accompagnati ai diversi uffici amministrativi.

Nel rispetto delle normativa sulla privacy, il gestore predisporrà un fascicolo cartaceo e/o digitale per ogni beneficiario che raccolga la documentazione e aggiornandola.

Il gestore deve garantire con colloqui individuali, in presenza del mediatore:

- a) l'informazione generale sulla legislazione italiana e sulle procedure in materia d'Asilo;
- b) l'orientamento sulla legislazione europea in materia d'asilo;
- c) su diritti e doveri del richiedente e del titolare di protezione;
- d) informazioni e orientamento circa la possibilità di rimpatri volontari assistiti avviati dall'OIM o da altri organismi nazionali o internazionali a carattere umanitario;
- e) l'assistenza personalizzata a ogni singolo ospite durante tutto l'iter della procedura per il riconoscimento dello status di rifugiato;
- f) l'informazione e l'assistenza per il disbrigo delle seguenti pratiche: redazione della memoria personale, reperimento e traduzione di tutti i documenti che possano supportare quanto dichiarato, assistenza per l'ottenimento di referti medici a supporto della domanda d'asilo, rinnovo del permesso di soggiorno, procedure per l'accesso al gratuito patrocinio in caso di ricorso contro il diniego della domanda d'asilo, ricongiungimento familiare;
- g) reperimento e conversione dei titoli di studio conseguiti nei paesi d'origine;
- h) segnalazione alle Commissioni Territoriali del cambio di residenza dell'ospite e ogni altra informazione e orientamento in merito a diritti e doveri connessi allo status giuridico dei beneficiari;
- i) richiesta di cittadinanza italiana.

**8.3. Servizio di consulenza legale.** Il servizio di consulenza legale è garantito da una figura professionale specifica con laurea in giurisprudenza e iscritta all'ordine degli avvocati, con specializzazione su immigrazione e asilo comprovata da almeno 3 anni di esperienza documentabile.

Il consulente legale che curerà il servizio, dovrà essere a disposizione dei beneficiari per consulenze e approfondimenti giurisprudenziali sulla normativa dell'asilo, dell'immigrazione e sulle procedure ad esse connesse, supportando i beneficiari anche nell'eventuale procedura di accesso al gratuito patrocinio.

Nei casi necessari, la consulenza legale dovrà essere supportata anche da mediazione linguistico-interculturale.

**8.4 Servizi di mediazione linguistico culturale e traduzione.** Il gestore deve assicurare i servizi di interpretariato e/o di mediazione linguistico culturale, nonché i servizi di traduzione testi.

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

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

Il servizio di mediazione linguistico culturale, può aver luogo sia presso la sede delle strutture, sia presso le sedi dei servizi sul territorio ai quali debbono accedere i beneficiari del servizio.

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

Il gestore nel caso si renda necessario all'espletamento del servizio, si impegna altresì a reperire (entro quindici giorni dall'ingresso del beneficiario nel progetto al fine della realizzazione del colloquio iniziale) operatori nelle lingue ulteriori a quelle sopra indicate.

Il servizio dovrà essere garantito anche in casi di urgenza o emergenza, eventualmente attraverso supporto telefonico.

Il gestore deve garantire la traduzione del Regolamento di convivenza e del Patto o Contratto di accoglienza nelle lingue di provenienza o comprensibili dai beneficiari del progetto. Deve inoltre garantire la traduzione di memorie o documenti di supporto alla pratica di richiesta di protezione internazionale e di avvisi, messaggistica materiale informativo, comunicazioni e quant'altro possa facilitare la comunicazione tra operatori e ospiti e facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi da parte degli ospiti (avvisi all'utenza, orari di apertura e modalità di accesso ai servizi, comunicazioni scuola-famiglia, giudizi e/o schede scolastiche sintetiche).

Il gestore dovrà garantire la realizzazione del suddetto servizio, nelle seguenti lingue: somalo, tigrino, curdo, amarico inglese, francese, arabo e farsi.

Il gestore, ove necessario, si impegna altresì a reperire (entro quindici giorni dall'ingresso del beneficiario nel progetto) operatori nelle lingue ulteriori a quelle sopra indicate.

Le traduzioni potranno essere garantite sia dall'italiano in una o più delle suddette lingue che da una o più di tali lingue all'italiano.

La mediazione aiuterà sia la relazione beneficiario-operatore sul piano della comprensione linguistica e culturale sia l'équipe multidisciplinare che potrà avvalersi del mediatore anche in attività di back-office e nelle riunioni sui percorsi dei singoli beneficiari.

## **Art. 9 – Gestione amministrativa**

**9.1 Tenuta dei registri e gestione delle Banca Dati.** Il gestore deve provvedere alla tenuta e all'aggiornamento costante dei seguenti registri e documenti:

- a) **Tenuta, gestione ed aggiornamento della Banca dati del Sistema SPRAR e della casella di posta elettronica dedicata.**

Il Sistema SPRAR è dotato di una Banca dati centralizzata per la registrazione degli inserimenti e di tutte le azioni che riguardano l'accoglienza e i servizi erogati ai beneficiari. La tenuta il corretto aggiornamento della Banca dati è elemento indispensabile del funzionamento del sistema e la sua non corretta gestione può determinare penalizzazioni o addirittura la revoca del contributo.

Il gestore s'impegna, pertanto, a:

- aderire alla rete informatica gestita dal Servizio centrale per la gestione della Banca dati, dotandosi di postazione pc con connessione internet dedicata a tale servizio;
- designare un proprio operatore quale responsabile della tenuta e dell'aggiornamento della banca dati e di un sostituto in caso di assenza o impossibilità del Responsabile;
- garantire il tempestivo inserimento e aggiornamento di tutti i dati richiesti dalla Banca Dati SPRAR.

Nella banca dati devono essere registrati i nuovi ingressi e le uscite dei beneficiari entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla data in cui si verificano.

Devono inoltre essere costantemente aggiornati i dati salienti relativi ai beneficiari (audizione presso Commissione territoriale, permesso di soggiorno, esperienze lavorative, studi, assegnazione corsi e servizi, ecc.).

Tali aggiornamenti devono essere effettuati entro cinque giorni lavorativi dalle avvenute modifiche delle informazioni.

Nella banca dati devono inoltre essere inseriti e aggiornati i dati e le informazioni relative a:

- i servizi e ai corsi erogati dal progetto;
- i dati relativi alle strutture alloggiative del progetto entro cinque giorni lavorativi dall'autorizzazione formale da parte del Ministero;
- l'eventuale aggiornamento della sezione relativa agli operatori (specificando funzione, recapiti telefonici, e-mail e fax) entro cinque giorni lavorativi dagli avvenuti relativi cambiamenti.

Tramite la banca dati vanno inoltre richieste le autorizzazioni per le eventuali proroghe dell'accoglienza

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

Il gestore deve di una casella di posta elettronica dedicata, per la gestione delle comunicazioni da e verso il Servizio Centrale SPRAR, tale casella dovrà essere accessibile anche al Referente dei progetti della S.d.S. di Firenze.

Il gestore si obbliga a designare un operatore responsabile del monitoraggio quotidiano e dello smistamento della posta elettronica in arrivo con particolare attenzione e tempestività riguardo alle comunicazioni in arrivo dal Servizio centrale o da livelli Istituzionali (Ministeri, Prefettura, Questura, Regione, Comuni, ecc.).

Per gli aspetti pratici e operativi si rimanda al Manuale operatore e visitatore banca dati SPRAR, scaricabile dal sito web: <http://www.sprar.it>.

***b) tenuta di un registro per la rilevazione delle presenze quotidiane degli ospiti*** - il modello da adottarsi per la redazione di tale registro è allegato al «Manuale unico per la rendicontazione SPRAR». La corretta tenuta di tale registro è indispensabile, essendo lo stesso documento obbligatorio da allegare alla rendicontazione finale del progetto;

***c) tenuta di un registro dei contributi economici erogati ai beneficiari***, con relativa attestazione di ricevuta da parte del percettore. Anche tale registro è documento obbligatorio da allegare alla rendicontazione finale del progetto;

***d) tenuta di un registro scadenziario dei permessi di soggiorno e delle convocazioni da parte delle Commissioni territoriali asilo***;

***e) scheda dei servizi erogati*** - per ciascun beneficiario va tenuta e aggiornata una scheda dei servizi allo stesso erogati.

Il gestore si impegna altresì a tenere costantemente aggiornato il Registro delle Spese di Progetto in formato elettronico secondo il modello allegato al «Manuale unico per la rendicontazione SPRAR». Tale registro è documento obbligatorio e indispensabile alla corretta tenuta delle spese di progetto e deve essere allegato alla rendicontazione finale del progetto.

**9.2 Documenti obbligatori.** Il gestore si impegna a predisporre di concerto con la S.d.S di Firenze. i seguenti documenti obbligatori da produrre al Servizio Centrale SPRAR e al Ministero dell'Interno secondo le modalità e nel tassativo rispetto dei termini che saranno dagli stessi indicati:

a) la relazione intermedia, relativa alle attività e i servizi erogati nel primo semestre di attività di ciascun anno;

b) la scheda semestrale di monitoraggio elaborata dalla banca dati SPRAR e relativa alle presenze ed ai servizi erogati ai beneficiari nel corso del primo semestre di attività di ciascun anno;

c) la relazione finale, relativa alle attività e i servizi erogati nel corso di ciascun anno;

d) la scheda finale di monitoraggio elaborata dalla banca dati SPRAR e relativa alle presenze e ai servizi erogati ai beneficiari nel corso di di ciascun anno;

e) la rimodulazione del piano finanziario entro il 30 novembre di ogni anno nel rispetto dei criteri e delle modalità stabilite dal «Manuale unico per la rendicontazione SPRAR».

Si obbliga altresì a organizzare e a predisporre e inviare di concerto con la S.d.S. di Firenze, entro i termini stabiliti annualmente dal Ministero dell'Interno, la rendicontazione contabile di tutte le spese sostenute nell'anno precedente, predisposta secondo i criteri e le regole previste dal «Manuale unico per la di rendicontazione del progetto» e corredata da tutta la documentazione contabile ed amministrativa prevista dallo stesso manuale.

Il gestore si obbliga inoltre a collaborare fattivamente con il Revisore dei Conti nominato dalla S.d.S. di Firenze ai fini delle verifiche amministrativo-contabili sui documenti relativi alle voci di rendicontazione e del controllo dell' esattezza e ammissibilità degli stessi. Si impegna a soddisfare tempestivamente eventuali richieste di chiarimenti o integrazioni sugli stessi documenti ritenute utili dal Revisore per il rilascio del «certificato di revisione» che deve accompagnare obbligatoriamente la rendicontazione delle spese sostenute.

**9.3 Report.** Il gestore si impegna altresì a fornire **trimestralmente** alla S.d.S. di Firenze (con nota debitamente sottoscritta dal Legale Rappresentante che attesti la regolarità e veridicità delle informazioni trasmesse) un report sulle attività svolte che contenga le seguenti informazioni:

- numero dei beneficiari accolti (con suddivisione per sesso, nazionalità e fasce d'età);
- riepilogo delle presenze delle risorse professionali impiegate;
- riepilogo del numero di pasti erogati nel trimestre;
- riepilogo relativo alle ore/interventi di mediazione linguistico-culturale erogate;
- riepilogo relativo alle ore di consulenza legale erogate;
- riepilogo relativo al numero dei corsi di lingua attivati e l'elenco dei partecipanti ai corsi;
- riepilogo delle ore di docenza per i corsi di lingua italiana;
- riepilogo relativo ai contributi erogati agli ospiti;
- servizi di accoglienza materiale erogati;
- percorsi esterni di apprendimento della lingua italiana e beneficiari che vi sono stati indirizzati;
- attività di socializzazione e di rafforzamento delle competenze trasversali e beneficiari che vi hanno partecipato;
- bilanci delle competenze e colloqui di orientamento al lavoro eseguiti;
- corsi di formazione, inserimenti socio-terapeutici, tirocini curriculari e extra-curriculari e beneficiari che vi sono stati inseriti;
- interventi e colloqui volti all'autonomia alloggiativa e beneficiari coinvolti;
- numero e tipologie di uscite dal progetto effettuate.

Il report dovrà includere (a conclusione del secondo e del quarto trimestre) una relazione intermedia relativa al primo semestre di attività e una relazione finale nelle quali deve essere sviluppata un'analisi approfondita dell'andamento del servizio, con particolare riferimento alla dimensione

quantitativa e qualitativa delle prestazioni, alle problematiche e alle criticità riscontrate e alle proposte di miglioramento.

Tali relazioni dovranno includere un report statistico concernente almeno:

- il numero di presenze complessive, per sesso, paesi di provenienza e fascia di età delle persone accolte;
- le tipologie di permessi di soggiorno delle persone accolte;
- le presenze ai vari percorsi formativi offerti (corsi di lingua, corsi di formazione, stage aziendali e tirocini);
- gli esiti dei percorsi (uscite per abbandono, scadenza termini d'accoglienza, inserimenti lavorativi con l'indicazione dei settori lavorativi ove sono avvenute, accessi all'alloggio autonomo, ecc.);
- in generale, tutti i dati e le informazioni che possano permettere la migliore valutazione dell'intervento.

Il gestore è tenuto a fornire, su richiesta e con le modalità e i termini da indicarsi da parte della S.d.S. di Firenze, la rendicontazione contabile delle spese sostenute per la realizzazione del progetto.

Per monitorare l'andamento del percorso individuale di ogni singolo beneficiario verrà impiegato un unico strumento polifunzionale accessibile a tutti gli operatori dell'équipe multidisciplinare, la scheda personale del beneficiario. In essa verranno riportati: i dati anagrafici, il registro dei colloqui effettuati con una breve descrizione dei contenuti, lo stato e gli avanzamenti della situazione legale, le azioni da intraprendere facenti parte del progetto personalizzato di ogni beneficiario.

## **10 - Servizio di accoglienza e inclusione sociale**

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

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

**10.2 Criteri di ammissione e presa in carico dell'utenza.** Le richieste di inserimento in struttura, sia provenienti da presenze sul territorio (lista d'attesa ecc.) sia riferite alle procedure di accesso all'accoglienza ai sensi del decreto legislativo n. 140/05 saranno istruite dalla S.d.S. di Firenze.

Al momento dell'inserimento di un nuovo beneficiario all'interno del centro, il gestore è tenuto a:

- o comunicare via fax o e mail alla S.d.S. di Firenze l'avvenuto inserimento dell'ospite;
- o segnalarne obbligatoriamente la presenza alla questura di zona entro 48 ore, ai sensi dell'art. 7 del decreto legislativo n. 286/98;
- o supportare, se necessario anche con accompagnamento e mediazione linguistico del nuovo ospite, per la definizione delle procedure per il rilascio del codice fiscale, per l'iscrizione al SSN e la scelta del medico di base e l'effettuazione degli screening sanitari d'ingresso;
- o supportare, se necessario anche con accompagnamento e mediazione linguistico del nuovo ospite, per la definizione delle procedure per il rilascio, la variazione o il rinnovo del permesso di soggiorno e per l'iscrizione anagrafica.

**10.3 Colloquio di ingresso (*pre-assessment*).** Al momento dell'ingresso nella struttura gli educatori effettuano un colloquio di conoscenza con i nuclei e/o i singoli. Nel caso siano presenti dei minori, deve essere possibile usufruire dello spazio dedicato ai bambini.

Durante il primo colloquio e durante la fase del *pre-assessment*, se necessario, il gestore garantisce la presenza del mediatore linguistico anche allo scopo di comprendere il livello della conoscenza della lingua italiana e il grado di scolarizzazione raggiunta per inserire o attivare corsi specifici.

La valutazione da parte dell'equipe e di accettazione dei vincoli dettati dal progetto da parte dei destinatari verranno descritti nel *Verbale di colloquio e inseriti nel database delle famiglie e/o singoli accolti*.

L'operatore addetto all'accoglienza (**di seguito denominato "operatore"**) raccoglie le informazioni anagrafiche del nuovo ospite o del nucleo familiare compilando l'apposita scheda e provvedendo alla registrazione su database. Nel corso del colloquio d'ingresso sarà accertato il possesso da parte dell'ospite di documenti validi: carta d'identità, permesso di soggiorno, tessera sanitaria e patente di guida. Nel caso in cui uno dei predetti documenti manchi, il gestore provvede tempestivamente ad accompagnare l'ospite agli uffici preposti al rilascio, garantendo la necessaria assistenza.

Durante il colloquio d'ingresso l'operatore insieme al mediatore culturale presenta al nuovo ospite il progetto di accoglienza e fornisce le informazioni riguardo al funzionamento del centro, le regole di convivenza, le incombenze sanitarie e amministrative urgenti da assolvere (iscrizione al SSN, scelta del medico, vaccinazioni e gli *screening* sanitari obbligatori da effettuare, pratiche connesse con i permessi di soggiorno, inserimento scolastico dei minori, inserimento nei corsi di alfabetizzazione e di lingua italiana) e l'acquisizione delle informazioni relative alla storia, i bisogni, le aspettative dell'ospite, necessarie alla redazione della cartella personale e all'impostazione dei percorsi condivisi di formazione e integrazione.

In occasione del colloquio devono essere presentati ed esplicitati il regolamento contenente le norme di convivenza nella struttura e il patto o contratto di accoglienza, ove saranno indicati in maniera esplicita il periodo di accoglienza e la tipologia dei servizi verranno erogati dal progetto ed indicati gli impegni di partecipazione attiva e di rispetto delle regole che il beneficiario si assume. Il patto di accoglienza deve essere sottoscritto dal beneficiario e dal coordinatore responsabile del progetto per il gestore.

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

L'operatore cura gli aspetti attinenti all'accoglienza di base attraverso l'accompagnamento nella propria camera, indicando gli spazi dedicati, presentando i compagni di stanza, se presenti. Provvede alla consegna del kit per la biancheria, per l'igiene personale e per la cura della propria camera. Conclusa questa fase dell'accoglienza, compila la tabella dei "beni forniti", da aggiornare mensilmente.

In seguito alla sistemazione nella camera sarà fornito al nuovo ospite un tesserino di riconoscimento numerato e munito di foto.

Per ciascun ospite deve essere predisposta e costantemente aggiornata una cartella personale, ove deve essere raccolta tutta la documentazione che lo concerne e registrati i servizi e le attività erogate in suo favore.

Il gestore deve predisporre un regolamento di convivenza nella struttura e un patto o contratto di accoglienza ove siano sinteticamente esplicitati i diritti e i servizi che verranno erogati ai beneficiari e, ove sia prevista, una formulazione relativa all'impegno che il beneficiario si assume circa il rispetto delle regole di accoglienza e la partecipazione attiva alle attività connesse al percorso formativo personalizzato con lui concordato e condiviso.

Sia il regolamento che il patto o contratto di accoglienza devono essere tradotti nelle lingue di provenienza dei beneficiari o in caso lingue per le quali non sono reperibili nel territorio interpreti o mediatori, in una lingua veicolare.

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

Il colloquio deve orientare gli operatori e le famiglie nella decisione sul percorso da svolgere per la definizione del progetto di inclusione attiva e di determinare la composizione della equipe multidisciplinare che deve accompagnare tale definizione nonché l'attuazione del progetto.

Durante questa fase devono inoltre essere identificate quelle famiglie con bisogni molteplici per le quali è necessaria una presa in carico complessa, con il coinvolgimento nell'equipe multidisciplinare di particolari professionalità o i casi in cui, a fronte di un progetto mirato al benessere complessivo della famiglia, l'intervento può concentrarsi sul supporto a uno o più componenti adulti.

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

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

- a) **parte generale:** contenente l'anagrafica della famiglia, informazioni sull'abitazione e sulla situazione lavorativa, formativa ed economica dei componenti e l'indicazione del compilatore;
- b) **fattori di vulnerabilità relativi ai singoli componenti e al nucleo nel suo complesso con riferimento alle seguenti aree:** abitazione, situazione lavorativa, situazione economica, situazione sanitaria dichiarata/certificata, disagio adulti, benessere dei minori con riferimento alla sfera dell'apprendimento, della salute e della socialità, situazione relazionale del nucleo familiare e rete informale di supporto;
- c) **risorse della famiglia:** competenze; riconoscimento dei bisogni; capacità di adattamento; stabilità di coppia; presenza di un adulto affidabile; buona capacità organizzativa; capacità di utilizzo di servizi e risorse; presenza rete di aiuto;
- d) **servizi attivi per il nucleo familiare** inserimento lavorativo, sostegno economico, servizi socio sanitari, assistenza domiciliare, ecc.;
- e) **storia familiare:** nella quale riportare gli eventi significativi per le attuali condizioni familiari (perdita di lavoro, rottura di legami familiari, lutti, malattie, ecc. e la descrizione del supporto ricevuto nel tempo dai servizi);
- f) **sintesi** (valutazione complessiva), in cui riportare indicazioni operative sulla composizione/integrazione della equipe multidisciplinare e sulle modalità di lavoro per la definizione del progetto personalizzato.

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

**10.6 La valutazione.** Essa è effettuata tenendo conto della persona nella sua globalità e avrà un approccio multidisciplinare.

Durante il colloquio l'operatore aiuterà l'ospite, insieme al mediatore linguistico, a compiere il bilancio delle proprie competenze (reali attitudini e abilità) a delineare le proprie aspirazioni, coniugando queste ultime con le effettive opportunità offerte dalla realtà territoriale.

Sarà offerto sostegno nella (ri)costruzione e stesura del proprio curriculum vitae, oltre alla certificazione di eventuali competenze pregresse.

La valutazione avrà un carattere continuo per tutto il percorso di inserimento, per monitorare risultati e/o eventuali difficoltà.

Il bilancio delle competenze sarà seguito dalla stesura di piani di sviluppo individuali (PDP integrato con il Piano Individuale di Inclusione Sociale - ISIP - che implementa il bilancio attraverso la valutazione delle competenze, anche non formali).

Terminata l'analisi verrà valutato se abilità e competenze pregresse siano sufficienti per un'ipotesi di percorso partendo dall'eliminare gli ambiti lavorativi che per motivi vari (tra cui quelli religiosi) la persona deve o vuole scartare un concreto inserimento lavorativo. E'compilata una scheda in cui ogni operatore annota azioni e informazioni relative all'utente.

**10.7 Definizione di un percorso possibile.** In seguito al primo colloquio saranno proposti all'utente percorsi di formazione e di riqualificazione per potenziare le competenze spendibili nel mercato del lavoro, valutando anche la domanda di occupazione delle imprese.

In caso di competenze già valutate sufficienti si procederà all'iscrizione al Centro per l'Impiego e si inserirà il beneficiario in percorsi di apprendimento attivo di competenze tecnico professionali propedeutiche all'ingresso nei canali del mercato del lavoro.

In presenza di competenze adeguate l'utente sarà accompagnato in un corso professionalizzante (preceduto da giornate propedeutiche alla formazione per circa 10 utenti) della durata di 150 ore (circa due mesi), che si concludono con due mesi di stage curricolare in azienda (con orario part time e gettone presenza) e di un ulteriore stage extracurricolare (se possibile con la previsione di un'assunzione, o almeno di un rinforzo alla mansione).

Se non sono previsti corsi in breve tempo saranno attivati corsi di formazione in azienda, seguiti da un tirocinio formativo di almeno due mesi, in cui la persona può sperimentarsi e valutare le sue capacità. Nel caso di necessità di verifica delle competenze lavorative riportate in sede di colloquio l'inserimento in azienda sarà effettuato per un periodo limitato, e con un piccolo monte ore settimanale per valutare la spendibilità e la necessità del percorso stesso. Alla fine si potrà di nuovo valutare l'accesso a un corso di formazione o a una rielaborazione del percorso di inserimento formativo in azienda.

Il gestore si impegna, inoltre, a ricercare opportunità formative presenti sul territorio e/o programmate e organizzate dal Consorzio e da Co&SO FormAzione Network per garantire una formazione "on the job" che permetterà agli allievi di acquisire le necessarie competenze.

A sostegno dell'utente sarà proposta la creazione di piccoli gruppi con incontri propedeutici destinati ai fruitori dei corsi di formazione in partenza, con finalità di sostegno e facilitazione alla tenuta stessa nel corso.

Saranno proposte verifiche periodiche fino alla fine del corso con i partecipanti e almeno uno con gli insegnanti per valutare da ogni punto di vista la funzionalità del corso e le necessarie competenze da tener presente nelle selezioni di futuri corsi o delle aziende per i tirocini curricolari.

**10.8 Fascicolo Personale.** Sulla base delle predette informazioni, il gestore s'impegna ad aggiornare il fascicolo personale dell'ospite.

## **Art. 11 – Organizzazione del servizio ed equipe multidisciplinare per l'attuazione del progetto**

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

- coordinatore della struttura;
- un assistente sociale individuato dalla S.d.S. di Firenze su indicazione del Comune di Firenze;
- un educatore individuato dal gestore;
- un esperto per le politiche d'inclusione individuato dal gestore;
- lo psicologo individuato dal gestore;
- il mediatore linguistico culturale individuato dal gestore.

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

**11.2 Funzionamento dell'equipe multidisciplinare.** L'equipe multidisciplinare si riunisce a cadenza settimanale, su convocazione del coordinatore. Alla riunione possono partecipare anche gli altri attori coinvolti nelle varie azioni del progetto per favorire lo scambio di informazioni e l'integrazione tra le varie figure coinvolte nel processo di accoglienza.

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

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

L'ospite o tutti i membri maggiorenni del nucleo accolto, saranno chiamati a firmare il progetto insieme all'assistente sociale e al Coordinatore.

L'equipe multidisciplinare, grazie all'interdisciplinarietà e l'integrazione fra le diverse figure professionali, garantisce l'efficacia del processo. Il lavoro di rete è una delle caratteristiche costanti dell'equipe multidisciplinare e del progetto di inclusione sociale.

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

## **Art. 12 – Progetto di inclusione attiva**

**12.1 Progetto di inclusione attiva.** Il progetto è redatto dall'equipe multidisciplinare, anche su proposta dell'educatore, su apposito modulo predisposto.

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

- ***i bisogni del soggetto e della famiglia***, con particolare riferimento al benessere dei bambini nella sfera dell'istruzione, della salute e della socialità;
- ***le risorse*** che possono essere attivate per soddisfare tali bisogni;
- ***i fattori ambientali*** che possono influenzare e sostenere questo percorso.

I bisogni riguardano le seguenti dimensioni: reddito, salute, istruzione, casa, sviluppo affettivo e comportamentale, identità, rappresentazione sociale. In questa dimensione va posta particolare attenzione, ove presenti, alla rilevazione dei bisogni di sviluppo dei bambini.

Le risorse previste devono essere attivabili sul territorio, in base alla natura degli obiettivi e delle azioni individuate.

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

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

Il progetto deve, inoltre, permettere di attivare:

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

Il progetto deve dare risposta a bisogni complessi e, pertanto, richiede la messa in atto di interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, monitoraggio, attivazione di prestazioni sociali, nonché di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici e privati, in particolare del privato sociale del territorio. Esso può essere realizzato in raccordo e con il contributo della S.d.S. di Firenze, con particolare riferimento al sostegno al lavoro.

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

**12.3 Adesione al Progetto.** Il progetto deve prevedere da parte dei beneficiari un'adesione alle azioni previste con la conseguente adozione di comportamenti virtuosi, quali, ad esempio, la ricerca attiva del lavoro, la partecipazione a progetti di inclusione lavorativa (tirocini, borse di lavoro, ecc.), la frequenza scolastica dei figli minori, l'adesione a specifici percorsi eventualmente individuati dai servizi specialistici (ad esempio, percorsi di fuoriuscita dalle dipendenze, ecc.).

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

**12.4 Progetto di inclusione attiva – le parti del progetto.** Il progetto è suddiviso nei seguenti parti di attività:

- a) percorsi verso l'autonomia abitativa;
- b) servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale e al lavoro;
- c) sostegno scolastico a favore dei minori (ove presenti);
- d) attività a favore degli ospiti ultra sessantenni (ove presenti);
- e) attività e servizi di socializzazione e intrattenimento.

**12.5 I percorsi verso l'autonomia abitativa. Nel progetto, il percorso concordato di uscita deve essere orientato verso uno o più dei seguenti percorsi:**

- a) inserimento in strutture di accoglienza, rivolte a soggetti con particolari fragilità;
- b) inserimenti in strutture di secondo livello a basso livello socio assistenziale;
- c) promozione e supporto a situazione di *co-housing* promuovendo la formazione di contesti relazionali e il maggior grado d'autonomia possibile in ciascuna persona;
- d) sostegno a progetti di start up socio abitativo sia singolarmente, sia rivolto a famiglie e gruppi di persone (ricerca di alloggi in affitto e supporto nell'acquisto dell'alloggio);
- e) supporto nella predisposizione delle domande per gli alloggi sociali e dell'edilizia residenziale pubblica.

Nel progetto deve essere previsto che nel caso in cui il soggetto acquisisca un alloggio in affitto, proprietà, *co-housing* o di edilizia residenziale pubblica, il gestore per un periodo di tre mesi deve raccordarsi con i servizi deputati ad assicurare un servizio di accompagnamento socio-educativo nella fase dell'assegnazione dell'alloggio, al fine di sostenere l'effettiva integrazione del nucleo all'interno del nuovo contesto.

Le azioni previste verso l'autonomia abitativa devono essere allegate al progetto di inclusione.

Per sostenere i nuclei che si rivolgono al libero mercato, il gestore si impegna ad aiutarle nella ricerca dell'immobile tramite canali privati e agenzie immobiliari. Considerando la singola situazione e le possibilità economiche di ogni caso, il gestore si impegna ad agevolare l'accesso e l'erogazione di misure di sostegno economico attraverso il micro-credito.

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

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

### **Art. 13 – Attuazione del progetto**

L'avvio della progettazione degli interventi, pur successiva a quella di definizione delle azioni, costituisce un tutt'uno con essa ed entrambe vengono revisionate, integrate e monitorate continuamente all'interno di un processo ciclico di analisi dei bisogni, programmazione del cambiamento, verifica e revisione dell'analisi. L'attuazione del progetto è effettuato dal gestore, con l'ausilio dell'equipe multifunzionale. Il gestore si impegna a monitorare il percorso di integrazione e autonomia abitativa dei nuclei familiari e/o dei singoli adulti attraverso lo strumento dei colloqui almeno mensili effettuati dagli educatori, di cui il gestore si impegna a tenere traccia. A seguito del monitoraggio sono individuati dall'equipe multidisciplinare, su proposta di uno dei

componenti, i necessari correttivi e/o integrazioni al progetto di inclusione. A cadenza almeno mensile ovvero tutte le volte che sia necessario, deve tenersi una riunione dell'equipe multidisciplinare per verificare l'andamento del progetto d'inclusione e approvare eventuali modifiche e/o integrazioni al progetto stesso. La riunione è convocata dal coordinatore di cui al successivo art. 19. Posto che l'obiettivo del progetto è quello di dare un'accoglienza non permanente alle persone accolte e di adoperarsi per una loro uscita la più rapida possibile dalla struttura e, quindi, dal sistema assistenziale, il gestore sarà chiamato a costruire percorsi condivisi di fuoriuscita degli ospiti.

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

**14.1 Obiettivi** Il gestore deve garantire, con l'ausilio con l'equipe multifunzionale la realizzazione delle attività di valutazione iniziale (analisi della segnalazione, colloquio, valutazione diagnostica, analisi del bisogno e della risposta individuale) per i soggetti con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata per i quali si ritiene possibile l'adozione di appositi progetti personali improntati al raggiungimento di una maggiore autonomia e le cui eventuali disabilità consentano comunque di intraprendere uno specifico percorso formativo o lavorativo. In collaborazione con i servizi specialistici del territorio il gestore deve assicurare, con personale in possesso delle adeguate competenze, la definizione dei percorsi terapeutico-riabilitativi personalizzati con presa in carico integrata, sostegno psicologico e psicoterapeutico e accompagnamento nel percorso di riabilitazione, affiancamento alle strutture sanitarie eventualmente coinvolte, supporto e supervisione dei progetti terapeutici di riabilitazione.

Tali attività dovranno essere coadiuvate dalla presenza dei mediatori culturali nelle lingue comprese dai beneficiari.

**14.2 Monitoraggio.** Il gestore definisce ed effettua il monitoraggio dei percorsi riabilitativi personalizzati, di raccordo e in affiancamento ai servizi specialistici del territorio, di definizione, monitoraggio e valutazione dei percorsi di inclusione. Nell'ipotesi progettuale andranno esplicitate l'organizzazione, le modalità le competenze professionali coinvolte nell'attuazione delle attività.

**14.3 Ingresso nella struttura.** Al momento dell'inserimento il coordinatore e l'operatore accolgono l'ospite, presentando le figure professionali presenti e accompagnando l'ospite nella propria stanza. Nel primo periodo di inserimento le attività degli operatori saranno orientate a facilitare l'ambientarsi dell'ospite. Particolare importanza assumono in questa fase l'équipe multidisciplinare (operatore, mediatore, OSA, OSS, etnopsicologo), con il coinvolgimento del medico di base e/o del medico specialistico di riferimento, che avrà la funzione di affiancare e accompagnare l'ospite, sia nel processo di orientamento logistico/relazionale interno al Centro sia nel percorso terapeutico, assistenziale e riabilitativo esterno nelle strutture sanitarie eventualmente coinvolte.

**14.4 Piano Assistenziale Individualizzato.** Avvenuto l'inserimento sarà predisposto il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per ogni ospite inserito. Il PAI personalizza e integra il fascicolo personale e le attività comuni a tutti i beneficiari per assicurare l'inclusione e garantire le migliori condizioni di vita in base alla evoluzione clinica e socio-ambientale.

Il PAI gestito dall'équipe multidisciplinare garantisce che l'osservazione sia effettuata con il coinvolgimento di tutte le competenze professionali dell'équipe, affinché si rilevino più elementi possibili, utili a una completa ed esaustiva conoscenza del soggetto tramite le fasi di osservazione, analisi della domanda, definizione dei risultati attesi, piano operativo, verifica e valutazione.

In relazione agli esiti si procede a riprogettare l'intervento, mantenendo o modificando gli obiettivi e le azioni precedentemente stabiliti. I Progetti individualizzati vengono proposti, condivisi, verificati e valutati con l'ospite, all'interno di colloqui alla presenza delle professionalità coinvolte, dell'operatore/tutor e del Coordinatore del servizio e del mediatore culturale.

**14.5 Assistenza alla persona.** Per l'erogazione del servizio assistenziale saranno impiegati operatori con esperienza adeguata al ruolo che andranno a svolgere, in possesso di idonea qualifica e profilo professionale (OSA e OSS). Le modalità di organizzazione delle prestazioni professionali

sono conseguenti al metodo multidisciplinare dell'approccio riabilitativo globale descritto in precedenza sulla base del PAI e il piano di lavoro individuale.

Sarà pertanto cura dell'operatore l'effettiva realizzazione di quanto programmato rispettando le esigenze dell'ospite e curando particolarmente la relazione.

Il servizio di assistenza prevede l'aiuto nell'attività quotidiana della persona e per tutte le attività finalizzate al mantenimento dell'autosufficienza. In particolare, gli operatori impiegati nel servizio di assistenza alla persona svolgeranno i seguenti compiti:

- a) accoglienza, inserimento nonché assistenza diurna e notturna dell'ospite;
- b) igiene quotidiana della persona secondo i bisogni individuali;
- c) supporto in caso di difficoltà motorie (alzata, messa a letto, accompagnamento dell'utente negli spostamenti all'interno e all'esterno del Centro con eventuali protesi o ausili prescritti);
- d) supervisione alimentare e igienica dell'ospite e degli ambienti di uso quotidiano;
- e) aiuto nella vestizione e cambio della biancheria personale e piana anche se non programmata;
- f) assistenza e accompagnamento durante visite mediche ed esami diagnostici effettuati all'esterno della struttura;
- g) visite periodiche durante gli eventuali ricoveri ospedalieri;
- h) partecipazione alla redazione del PAI;
- i) interventi di assistenza di base previsti dalla pianificazione infermieristica;
- j) prenotazione visite specialistiche, prestazioni strumentali e di diagnostica per immagini, effettuate all'esterno sulla base delle indicazioni del medico al fine di agevolare una corretta e tempestiva risposta sanitaria ai bisogni degli ospiti.
- k) affiancamento nella distribuzione e somministrazione dei pasti, compresa la colazione e la merenda, con eventuale assistenza e sorveglianza;
- l) trasporto ai punti di raccolta dei bidoni per lo smaltimento dei rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo: gli OSS provvedono al confezionamento e al trasporto dei rifiuti speciali presso il luogo di stoccaggio provvisorio e confezionamento e trasporto dei rifiuti effettuando lo smaltimento in base alla raccolta differenziata;
- m) attività di riabilitazione e di fisioterapia presso centri specializzati del territorio;
- n) approvvigionamento di tutti i materiali necessari per l'espletamento dei servizi.

Il gestore garantisce la presenza di operatori OSA per 24/24 ore 7/7 giorni con compresenza di operatori OSS per 21 ore settimanali sulla base dei bisogni rilevati per ciascuno.

**14.6 Servizio infermieristico.** La presa in carico e la cura complessiva dell'ospite passa, all'interno dell'équipe multidisciplinare, anche attraverso il piano di assistenza infermieristica.

Nello specifico il personale infermieristico svolgerà le seguenti attività:

- a) somministrazione delle terapie prescritte;
- b) esecuzione dei trattamenti prescritti (iniezioni ipodermiche, intramuscolari, SNG, ecc);
- c) sorveglianza e controllo dell'alimentazione e delle diete particolari;
- d) controllo dei corretti posizionamenti;
- e) controllo sul monitoraggio della eliminazione, sia urinaria che intestinale;
- f) raccolta, conservazione ed invio in laboratorio del materiale per le ricerche diagnostiche;
- g) supporto all'attività di assistenza e, ove necessario, assistenza al medico durante le visite;
- h) collaborazione e supporto a qualsiasi attività riabilitativa e socio-educativa al fine di individuare esigenze e necessità di ogni ospite.

Importante è la fase di prescrizione e somministrazione farmaci. Ogni somministrazione deve essere preceduta da una prescrizione nella quale sono contenute le seguenti informazioni:

- a) nome della persona destinataria del farmaco;
- b) dosaggio del farmaco espresso in unità metriche di peso;
- c) forma farmaceutica, via e tempi di somministrazione;
- d) durata della terapia inizio ed eventuale termine;
- e) sottoscrizione con firma dell'infermiere per presa visione all'inizio e al termine.

L'infermiere che sottoscrive l'avvenuta somministrazione della prescrizione, segnala prontamente al medico gli eventi avversi e gli effetti collaterali per l'eventuale sospensione del farmaco.

Il gestore garantisce la presenza del personale infermieristico per n.1 ora al giorno 7/7 giorni.

**14.7 Servizio di trasporto esterno ospiti.** Il servizio è garantito per tutto l'arco dell'anno per accompagnamenti a visite mediche specialistiche per la prevenzione e cura delle varie patologie, effettuazione di esami clinici, diagnostici e radiologici, prenotazioni/ritiro esami, accompagnamenti presso le strutture sanitarie e socio sanitarie (consultori per la salute delle donne, assistenza medico-legale, azienda ospedaliera per fornitura protesi e/o ausili per la locomozione, attività di riabilitazione e di fisioterapia) o per quant'altro sia previsto dai Piani Individualizzati. Durante il trasporto è garantita la sorveglianza e la sicurezza degli ospiti con la presenza di personale addetto all'Assistenza. Le uscite degli ospiti dalla struttura deve essere sempre concordata ed autorizzata dal Coordinatore della struttura. Per ottemperare a tutte le attività e le necessità degli ospiti la cooperativa esecutrice individuata, Cooperativa Cenacolo, ha stipulato un accordo con la Misericordia di Firenze che garantisce il trasporto degli ospiti su mezzi adeguati per tutto l'arco della eventuale gestione. L'organizzazione del servizio avrà caratteristiche di flessibilità (sia per quanto riguarda i giorni che gli orari) rispetto alle necessità degli accompagnamenti e alla programmazione delle attività e delle uscite. Verrà comunque garantito dal lunedì al sabato, per tutto l'arco dell'anno e, in relazione a specifiche necessità potrà essere svolto anche nei giorni festivi.

#### **Art. 15 - Servizi aggiuntivi**

**15.1 Servizi di rete** Il gestore mette a disposizione dell'inserimento socio- culturale e lavorativo dei beneficiari, le opportunità derivanti dalla propria rete consortile (Consorzio CO&SO) dalla rete nazionale CGM, di cui fa parte il Consorzio, finanziamenti europei specifici, la rete europea del Consorzio e la partecipazione a progetti specifici di integrazione nei paesi di origine in collaborazione con ONG della rete del Consorzio. La S.d.S. di Firenze sarà informata dal Consorzio per ogni opportunità sulla possibilità di partecipazione a avvisi pubblici e privati per il potenziamento e sviluppo delle possibilità di inserimento.

**15.2 I programmi di formazione per gli operatori.** Sulla base dell'analisi dei bisogni effettuata, il Coordinatore di progetto predisporrà un progetto annuale di formazione degli operatori del progetto e lo sottoporrà alla S.d.S. di Firenze per garantire una piena condivisione e recepire eventuali proposte di modifica e/o di integrazione. Al termine di ogni anno di gestione verrà inoltre presentata all'ente una relazione dettagliata dell'attività formativa svolta in cui verranno specificate le ore erogate, i docenti coinvolti, il numero degli operatori che vi hanno partecipato.

Saranno effettuati i seguenti corsi:

Titolo Corso	destinatari	Durata
Sicurezza, primo soccorso e antincendio	tutti gli operatori ed equipe multidisciplinare	
Prassi e procedure Modulo 1: Accesso ai servizi pubblici. Modulo 2: Prassi interne. Modulo 3: Autonomia Lavorativa ed Alloggiativa	tutti gli operatori ed equipe multidisciplinare	30 ore
Normativa comunitaria in materia di immigrazione e asilo Modulo 1: Normativa e applicabilità delle norme europee sul diritto di asilo. Modulo 2: Diritti dei richiedenti applicabilità e prassi comunitarie e convenzione di Dublino	Coordinatore di Servizio, operatori di accoglienza, operatori di integrazione; n. 16 ore per operatori legali	8 ore
Normativa nazionale e regionale in materia di immigrazione e asilo Modulo 1: Procedura per il riconoscimento dello status di protezione internazionale. Modulo 2: Ricorsi e casi specifici. Modulo 3: Il ricongiungimento familiare;	Coordinatore di Servizio, operatori di accoglienza, operatori di integrazione; n. ore 16 per operatori legali	8 ore
Prendersi cura Modulo 1: Il concetto di cura: tra assistenza e autonomia. la funzione del PAI. Modulo 2: L'accudimento attraverso diverse culture. Modulo 3 Le buone prassi: la somministrazione del cibo, la cura e l'igiene.	tutti gli operatori ed equipe multidisciplinare	6 ore

### **15.3 Metodi e strumenti previsti per sostenere la stabilità e prevenire il turn-over del personale impiegato.**

Il Consorzio e le sue associate mettono in campo risorse (economiche, organizzative, umane) per essere in grado di individuare, prevenire e gestire i problemi legati allo stress lavoro-correlato e al turn over degli operatori attraverso il suo costante monitoraggio intervenendo tempestivamente con opportuni correttivi ove si evidenzia il rischio di criticità.

Gli specifici metodi, strumenti e azioni da adottare per sostenere la stabilità del personale e prevenire il turn over sono stati individuati nell'offerta.

### **15.4 Risorse specifiche per attività di formazione professionale.** Il gestore mette a disposizione:

- un servizio di ricerca delle opportunità lavorative emergenti e progettazione, in collaborazione con l'Agenzia formativa CO&SO Network, di corsi di formazione su ambiti lavorativi emergenti e specifici per i beneficiari del progetto compresi quelli della categoria con necessità socio-sanitaria;
- un supporto di tutoraggio di aula per i beneficiari inseriti in corsi di formazione professionale del territorio al fine di facilitare il percorso formativo, rilevare immediatamente le criticità e raggiungere il successo formativo;
- una rete di aziende disponibili ad accogliere i beneficiari in tirocini garantendo un tutoraggio interno all'azienda e a sostenerne i costi.

**15.5 Risorse per l'autonomia alloggiativa.** Il gestore mette a disposizione un servizio di ricerca di opportunità alloggiative in collaborazione con il Consorzio Fabbrica e altre realtà territoriali al fine di promuovere soluzioni sostenibili per i beneficiari anche con soluzioni di co-housing, supportando i beneficiari, in collaborazione con gli operatori di progetto, nella creazione di gruppi per la convivenza e svolgendo attività di facilitazione alla convivenza.

**15.6 Vacanze estive per gli ospiti.** Gli operatori dell'area famiglie/minori si occupano di garantire, in particolare, ai minori l'opportunità di partecipare ad attività di animazione estiva e vacanze sia organizzate da istituzioni pubbliche che private.

**15.7 Attività di sostegno tramite figure specialistiche per i soggetti vittime di violenza.** Nel caso di emersione di vittime di violenza o di tortura si adatterà un procedura socio – sanitaria di confronto tra operatori e etno-psicologo del progetto per elaborare una strategia di supporto alla vittima favorendo la rielaborazione del vissuto con presa in carico clinica.

Nel caso di torture, il progetto può attivare, anche in riferimento alla richiesta di protezione internazionale, la medicina legale del territorio, anche attraverso un accordo formale.

**15.8 Figure professionistiche messe a disposizione.** Il Consorzio mette a disposizione del progetto, per ciò che concerne figure professionistiche in ambito sanitario, la rete consolidata con Pubbliche Assistenze e Misericordie, al fine di facilitare l'accesso a visite mediche specialistiche ed esami diagnostici, qualora si ritenga opportuno non rivolgersi ai servizi del sistema sanitario. L'esperienza di gestione di progetti SPRAR e accoglienza del target dei beneficiari del progetto fa sì che il Consorzio possa affiancare a sostegno del progetto tutta una serie di servizi, facenti parte della rete, facilmente attivabili (cfr. tabella Sez.1, par.3.i dell'offerta).

Inoltre, a disposizione degli operatori e nello specifico delle figure professionali OSS e OSA sarà adottata una cartella socio sanitaria informatizzata (con il PAI dell'ospite) a cura degli OSS.

#### **Art. 16 - Sportello d'accesso**

Il gestore si impegna a garantire l'apertura di uno sportello informativo al pubblico per almeno 6 (sei) ore settimanali, con le seguenti funzioni:

- ricezione delle richieste di accesso all'accoglienza dei soggetti sopraindicati presenti sul territorio;  
II. cura della lista d'attesa delle richieste presentate (in formato elettronico);
- verifica periodica della presenza sul territorio delle persone presenti nella lista;
- verifica dell'ammissibilità all'accoglienza nella rete SPRAR attraverso consultazione del database SPRAR o tramite contatti diretti con il Servizio Centrale SPRAR;
- inoltro al Servizio Centrale di eventuali disponibilità all'accesso all'accoglienza nell'ambito della rete nazionale SPRAR;
- orientamento delle persone che presentano domanda di accesso all'accoglienza ai servizi presenti sul territorio (mense, servizi sanitari, altre strutture di accoglienza alle quali accedere in attesa dell'accoglienza nella rete SPRAR);
- informazione su caratteristiche, modalità e tipologie di accoglienza offerta, nonché sulla durata dell'accoglienza e sui diritti e doveri degli accolti in base ai regolamenti vigenti nei centri di accoglienza e al contatto di accoglienza.

Lo sportello dovrà essere dotato di postazione con personal computer con collegamento internet e collegamento telefonico (fisso o mobile) e attivato a cura del gestore in sede diversa da quella/e adibita all'accoglienza.

La sede delle attività di sportello sarà individuata in accordo con la S.d.S. di Firenze.

#### **Art. 17 – Organizzazione del personale**

**Il gestore si impegna a garantire il personale di cui ai punti seguenti le cui mansioni e/o figure sono integrate dal manuale SPRAR.**

***Operatore di portineria.*** Espleta le attività di cui al precedente art. 5.9.

***Operatore per la sorveglianza notturna.*** Espleta le attività di cui al precedente art. 5.10.

***Operatore addetto al servizio di pulizia.*** Espleta le attività di cui al precedente art. 5.7.

***Operatore addetto all'accoglienza.*** Espleta le attività di cui ai precedenti artt. 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14 e 16 non assegnate ad altro soggetto ovvero in collaborazione con questi.

***Educatore.*** Coordina l'espletamento le attività di cui ai precedenti artt. 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14 e 16 e, in particolare, espleta le mansioni connesse con l'inclusione sociale dei rifugiati.

***Coordinatore generale.*** E' il responsabile del progetto e della sua corretta attuazione secondo quanto stabilito nel presente capitolato e nelle linee guida dello SPRAR e cura i rapporti con le S.d.S. di Firenze e con il Comune di Firenze.

***Esperto di politiche d'inclusione attiva.*** E' la figura professionale che si occupa della predisposizione e attuazione del progetto di inclusione attiva. Svolge, in collaborazione con gli educatori la funzione di supporto ai percorsi concordati d'uscita, ai servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale, al lavoro e alle attività e ai servizi di

socializzazione e intrattenimento.

**Esperto in raccolta ed elaborazione dati.** E' una figura con conoscenza del settore sociale, almeno per la normativa nazionale, regionale e comunale di riferimento, esperto nell'uso degli strumenti informatici, nella creazione e gestione dei data-base. Si occupa, in particolare, di quanto stabilito nel precedente art. 9.

**Mediatore linguistico.** Espleta le attività di cui al precedente art. 8.4.

**Esperto Legale.** Espleta le attività di cui al precedente art. 8.2.

**Consulente legale.** Espleta le attività di cui al precedente art. 8.3. E' un avvocato iscritto all'albo con almeno due anni di esperienza in materie di immigrazione.

**Operatore animatore.** Espleta le attività di cui ai precedenti artt. 6.2 e 7.4 anche in collaborazione con altri operatori.

**Psicologo.** Espleta in particolare le attività di cui ai precedenti art. 6.5.

**Operatore socioassistenziale.** Espleta le attività di cui al precedente art. 14.

**Operatore Socio sanitario.** Espleta le attività di cui al precedente art. 14.

**Infermiere.** Espleta le attività di cui al precedente art. 14.

#### **Art. 18 - Vincoli Organizzativi**

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

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

Il suddetto servizio potrà essere ridotto o temporaneamente sospeso, in relazione alle esigenze della S.d.S. di Firenze o a sopravvenute ragioni di pubblico interesse.

Il gestore deve garantire, dall'inizio dell'attività, l'esistenza di una sede organizzativa all'interno del territorio comunale fiorentino ovvero, in mancanza, si obbliga a costituirlo entro 30 giorni dall'inizio del servizio. Tale sede deve risultare idonea e funzionale all'organizzazione del servizio e deve essere dotata di linea dati e telefonica e regolarmente presidiata o almeno con servizio di segreteria telefonica.

#### **Art. 19 - Coordinamento**

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

Il coordinatore ha il ruolo di coadiuvare e monitorare le attività dell'équipe multidisciplinare. L'organizzazione del lavoro prevedrà un coordinamento con cadenza settimanale dell'équipe ristretta (operatori dell'accoglienza e legali); un coordinamento mensile degli operatori della portineria; e un coordinamento trimestrale, o in casi di necessità, del gruppo allargato di lavoro (assistente sociale, personale socio-sanitario, ecc.).

Lo scopo del coordinamento non dovrà ridursi esclusivamente all'organizzazione operativa delle attività dell'équipe, ma dovrà essere un momento di confronto e sintesi delle problematiche nate dal lavoro quotidiano e legate principalmente al percorso di integrazione dei beneficiari e alla gestione complessiva della struttura e dell'accoglienza materiale.

Il coordinamento, e nel caso in cui siano necessarie le altre riunioni d'équipe indette dal coordinatore, saranno altresì uno strumento di monitoraggio dell'andamento progettuale e un momento di messa in atto di strategie di riadattamento utili a calibrare il lavoro del gruppo sulle nuove problematiche che potranno emergere.

Il coordinatore provvederà inoltre, attraverso colloqui individuali, al monitoraggio del lavoro dei singoli operatori, accogliendone i bisogni e le proposte in merito a nuove modalità d'azione e rinnovamento delle prassi progettuali.

Il coordinatore inoltre, ove necessario, si occuperà della scelta del nuovo personale e della suddivisione degli incarichi interni all'equipe, sulla base della valutazione delle skills individuali di ogni suo componente.

Infine il coordinatore sarà l'anello di congiunzione tra l'ente locale e l'equipe multidisciplinare: spetterà dunque a lui presentare, quando verranno richiesti, i risultati progettuali all'ente locale e coniugare le nuove necessità che potrebbero emergere da quest'ultimo con il lavoro dell'equipe.

Il gestore non può sostituire il coordinatore se non con l'assenso scritto da parte della S.d.S. di Firenze. Nel caso in cui la S.d.S. di Firenze esprima parere negativo, il gestore si impegna a indicare un nuovo nominativo. In ogni caso il sostituto deve essere in possesso di idonea professionalità del soggetto sostituito.

Il costo relativo all'attività di coordinamento è individuato e ricompreso nel successivo art. 20.

#### **Art. 20 - Corrispettivo dell'appalto e modalità di pagamento**

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente contratto è previsto un importo pro die/pro capite pari a:

- € 41,99 (IVA compresa) pro die/pro capite, per i soggetti inseriti che rientrano nella categoria dei soggetti ordinari. **Totale 117 posti;**
- € 79,99 (IVA compresa) pro die/pro capite, per i soggetti inseriti che rientrano nella categoria di soggetti con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata per i quali si ritiene possibile l'adozione di appositi progetti personali improntati al raggiungimento di una maggiore autonomia e le cui eventuali disabilità consentano comunque di intraprendere uno specifico percorso formativo o lavorativo. **Totale 14 posti.**

Da tale importo sarà detratta la somma destinata al pagamento degli emolumenti spettanti al revisore dei conti, fissata per il 2017 in Euro 2.782,08. Per gli anni successivi 2018 e 2019 la somma destinata al pagamento degli emolumenti spettanti al revisore dei conti, che sarà detratta dall'importo contrattuale concordato, sarà determinata sulla base dell'onere a carico della S.d.S di Firenze. Il gestore con la firma del presente capitolato accetta la predetta clausola.

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

Le fatture o i documenti contabili equipollenti devono pervenire alla S.d.S. di Firenze – Viale della Giovine Italia, n. 1/1 - CAP 50122 - Posta elettronica certificata [segreteria@pec.sds.firenze.it](mailto:segreteria@pec.sds.firenze.it), che, dopo verifica circa il regolare svolgimento del servizio, provvede alla liquidazione di quanto dovuto entro 60 giorni dalla data di verifica della conformità del servizio rispetto a quanto previsto dal presente contratto.

Il pagamento del corrispettivo avverrà altresì previa verifica della regolarità relativa agli adempimenti previdenziali, assicurativi e assistenziali effettuata dalla S.d.S. di Firenze attraverso la richiesta del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC).

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

- Codice IPA: **UFGYXG**;
- Firma elettronica qualificata o digitale da parte del fornitore o di un terzo soggetto delegato
- **Codice Cig** :

- **Numero dell'impegno o degli impegni;**
- **Numero del provvedimento del Direttore di aggiudicazione;**
- **Dizione "Scissione dei pagamenti"** di cui all'art. 17 ter del DPR n. 633/72, introdotta dalla legge di stabilità 2015, nel caso di corrispettivi soggetti a IVA fatturati dal 1.1.2015 e non rientranti nella tipologia del "Reverse Charge" per servizi commerciali relativi a servizi di pulizia, demolizione, installazione impianti e completamento di edifici".

L'aggiornamento dei prezzi è effettuabile, qualora ne ricorrano i presupposti, dietro richiesta del soggetto gestore e sulla base di apposita istruttoria condotta dalla S.d.S. di Firenze ai sensi delle normative vigenti.

L'aggiornamento dei prezzi verrà effettuato considerando la variazione percentuale media annua con riferimento all'indice ISTAT-FOI dell'annualità precedente.

#### **Art. 21 - Modifiche del contratto**

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

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

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

La S.d.S. di Firenze può imporre al gestore, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso il gestore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Le varianti in corso d'opera di importo eccedente il dieci per cento dell'importo originario del contratto sono trasmesse dal RUP all'ANAC, unitamente a una apposita relazione del responsabile unico del procedimento, entro trenta giorni dall'approvazione da parte della stazione appaltante.

#### **Art. 22 - Durata dell'appalto**

L'appalto ha durata dal 1° aprile 2017 e fino al 31 dicembre 2019.

La S.d.S. di Firenze, qualora i risultati dell'appalto siano soddisfacenti, sia accertato il pubblico interesse, la convenienza al rinnovo del rapporto e siano verificate le compatibilità di bilancio, si riserva la facoltà, ai sensi degli artt. 35 e 63, comma 5, del Codice, di richiedere il rinnovo per lo stesso periodo previsto dal Ministero degli Interni a partire dalla scadenza del contratto iniziale per nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi, mediante richiesta da inviare all'aggiudicatario entro e non oltre 5 (cinque) giorni prima della scadenza del contratto.

La proroga è subordinata alla proroga disposta dal Ministero dell'Interno, con proprio atto, della validità della graduatoria redatta in conformità alla circolare ministeriale dell'agosto 2016 e, di conseguenza, provveda a erogare alla S.d.S. di Firenze il finanziamento degli interventi per ulteriori annualità, la durata del servizio sarà prorogata secondo quanto previsto dai successivi commi.

La proroga è subordinata all'adozione da parte della S.d.S. di Firenze di apposito provvedimento del Direttore che approva la proroga e prevede il relativo finanziamento a valere sul bilancio della S.d.S. di Firenze.

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

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

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

### **Art. 23 – Sospensione delle prestazioni**

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

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

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

La sospensione delle prestazioni e, quindi, dell'inserimento delle minori, è obbligatoria nel caso in cui nei confronti del titolare o del direttore tecnico se si tratta di impresa individuale; dei soci o del direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo; dei soci accomandatari o del direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice; degli amministratori muniti di poteri di rappresentanza o del direttore tecnico o del socio unico persona fisica, ovvero del socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio sia in corso un procedimento penale per i reati di cui i reati previsti dall'art. 80, comma 1, del Codice e per i reati contro le minori o relative ad abusi, maltrattamenti o altri fatti previsti dalla legge 3 agosto 1998, n. 269 (Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù), dagli artt. 564, 571 e 572 e per uno dei delitti puniti secondo quanto previsto dalla legge 15 febbraio 1966, n. 66, dalla legge 1° ottobre 2012, n. 172, dalla legge 3 agosto 1998, n. 269, così come modificata dalla legge 6 febbraio 2006, n. 38, e dall'art. 3, comma 19, lett. a), della legge 15 Luglio 1999, n. 94, fino a sentenza definitiva di assoluzione.

Fermo restando quanto previsto dai successivi artt. 25 e 36 del presente Capitolato, la sospensione del servizio è obbligatoria anche nel caso in cui non siano corrisposti gli emolumenti al personale dipendente per tutto il periodo in cui dura la vertenza sindacale.

La sospensione delle prestazioni e, quindi, dell'inserimento dei minori è obbligatoria anche nel caso di sentenza o decreto di condanna o procedimento penale per i predetti reati commessi dal personale, compreso quello volontario, che sia a contatto con le minori, fatta salva l'ipotesi che il

personale coinvolto non venga allontanato dalla strutture ovvero adibito a mansioni che non comportano il diretto contatto con le minori.

#### **Art. 24 – I controlli della Società della Salute e il controllo di Qualità**

L'esecuzione del presente contratto è diretta dal Responsabile Unico del Procedimento con l'ausilio, se nominato, del direttore d'esecuzione, che controlla i livelli di qualità delle prestazioni.

La S.d.S. di Firenze svolge i seguenti compiti:

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

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

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

La S.d.S. di Firenze si riserva, inoltre, il diritto, anche su indicazione del Comune di Firenze, di predisporre batterie d'indicatori volti a rilevare l'efficienza, l'efficacia e la qualità del servizio erogato.

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

#### **Art. 25 - Compiti del Responsabile Unico del Procedimento**

Il Responsabile Unico del Procedimento ha compiti di pianificazione e gestione del presente contratto, anche attraverso il coordinamento di tutte le risorse a disposizione, allo scopo di assicurare l'unitarietà dell'intervento, il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei costi previsti, la qualità della prestazione e il controllo dei rischi.

Il RUP è nominato con provvedimento del Direttore della S.d.S. di Firenze, in caso di mancata nomina il RUP è il Direttore stesso.

Il RUP cura, in ciascuna fase di attuazione degli interventi, il controllo sui livelli di prestazione, di qualità e di prezzo del presente appalto e segnala, ove le due figure non coincidano, al Direttore della S.d.S. di Firenze eventuali disfunzioni, impedimenti, ritardi nell'attuazione degli interventi.

Il RUP ha il compito di:

- a) provvedere a creare le condizioni affinché l'esecuzione del contratto possa essere condotta in modo unitario in relazione a tempi e costi preventivati nonché alla sicurezza e salute dei lavoratori. In particolare il RUP ha il compito di verificare l'esatto adempimento da parte del gestore degli adempimenti di cui al decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81;
- b) verificare la conformità delle prestazioni eseguite alle prescrizioni contrattuali;
- c) svolgere, in coordinamento con il direttore dell'esecuzione ove nominato, le attività di controllo e vigilanza nella fase di esecuzione, fornendo al Direttore della S.d.S. di Firenze, nel caso in cui questi non sia il RUP, dati, informazioni ed elementi utili anche ai fini dell'applicazione delle penali, della risoluzione contrattuale e del ricorso agli strumenti di risoluzione delle controversie, secondo quanto stabilito dal Codice, nonché ai fini dello svolgimento delle attività

di verifica della conformità delle prestazioni eseguite con riferimento alle prescrizioni contrattuali;

- d) autorizzare le modifiche, nonché le varianti contrattuali con le modalità previste dal Codice;
- e) compiere in coordinamento con il direttore dell'esecuzione, ove nominato, le azioni dirette a verificare, anche attraverso la richiesta di documentazione, attestazioni e dichiarazioni, il rispetto da parte dell'esecutore delle norme sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- f) provvedere alla raccolta, verifica e trasmissione all'Osservatorio dell'A.N.A.C. degli elementi relativi agli interventi di sua competenza;
- g) confermare l'attestazione di regolare esecuzione da parte del direttore dell'esecuzione o, in sua assenza, provvedere direttamente all'attestazione;
- h) individuare preventivamente le modalità organizzative e gestionali attraverso le quali garantire il controllo effettivo da parte della S.d.S. di Firenze sull'esecuzione delle prestazioni, programmando accessi diretti del personale della S.d.S. di Firenze addetto alla sorveglianza sul luogo dell'esecuzione stessa, nonché verifiche, anche a sorpresa, sull'effettiva ottemperanza a tutte le prestazioni previste dal capitolato;
- i) presentare, al termine dell'esecuzione, una relazione sull'operato dell'esecutore e sulle verifiche effettuate;
- j) svolgere le funzioni di direttore dell'esecuzione del contratto, ove non nominato.

#### **Art. 26 - Obblighi e responsabilità del gestore**

Al gestore è fatto obbligo:

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

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

#### **Art. 27 - Personale**

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

Il gestore, nella persona del Presidente o comunque del legale rappresentante, ha la funzione e la qualifica di datore di lavoro del personale che utilizzerà ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo n. 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 S.d.S. di Firenze appaltante a qualsiasi titolo. Il soggetto gestore sarà responsabile pertanto della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, e dei danni causati a terzi in dipendenza del servizio affidato con esonero di ogni responsabilità e rivalsa nei confronti della S.d.S. di Firenze.

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

- a) ad assolvere a tutti gli adempimenti previsti dal decreto legislativo n. 81/08, in materia di sicurezza e igiene del lavoro diretta alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e ad esigere dal proprio personale il rispetto di tale normativa;
- b) a predisporre il Documento di Valutazione dei Rischi, ove previsto;
- c) ad assicurare durante tutto lo svolgimento del servizio la presenza contemporanea di personale con formazione specifica in tema di antincendio, rischio e pronto soccorso, attestata da idonea documentazione da custodire in loco ed esibire in caso di controllo da parte della S.d.S. di Firenze;
- 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 decreto legislativo n. 81/08 se e quando obbligatorie e ad aver effettuato le comunicazioni agli Istituti, previste dal decreto stesso, dell'avvenuta nomina del Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione, della nomina dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, se esercitata.

Ai sensi dell'art. 50 del decreto legislativo n. 50/16, il mancato rispetto dei minimi salariali ovvero il pagamento da parte del gestore dei compensi agli operatori mensilmente ovvero secondo le modalità previste dal CCNL di riferimento per più di tre volte in un anno o un ritardo nel pagamento degli emolumenti da parte del gestore può comportare la risoluzione di diritto del contratto, secondo quanto previsto dal successivo art. 38.

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 S.d.S. di Firenze provvederà al pagamento direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate detraendo il relativo importo dalle somme dovute al gestore. I pagamenti eseguiti sono provati dalle quietanze predisposte a cura del responsabile del procedimento e sottoscritte dagli interessati.

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

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

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

Il personale non deve aver subito condanne per reati contro le minori e non avere subito condanne relative ad abusi, maltrattamenti o altri fatti previsti dalla legge 3 agosto 1998, n. 269 (Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno delle minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù), dagli artt. 564, 571 e 572 del C.p. e per uno dei delitti puniti secondo quanto previsto dalla legge 15 febbraio 1966, n. 66, dalla legge 1° ottobre 2012, n. 172, dalla legge 3 agosto 1998, n. 269, così come modificata dalla legge 6 febbraio 2006, n. 38, e dall'art. 3, comma 19, lett. a), della legge 15 Luglio 1999, n. 94.

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

#### **Art. 28 - Privacy**

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

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

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

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

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

#### **Art. 29 - Responsabilità in materia di sicurezza**

Il gestore è tenuto a ottemperare alle norme di sicurezza e di salute di cui al decreto legislativo n. 81/08. Deve garantire a tutti i soggetti, addetti allo svolgimento delle attività oggetto del capitolato, le tutele previste dalla normativa in materia di salute e sicurezza durante il lavoro, con particolare riferimento alle attività di sorveglianza, accertamenti sanitari preventivi e periodici a cura del medico competente, ove previste, e risultanti dal documento di valutazione dei rischi, ove previsto.

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

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

La S.d.S. di Firenze è pertanto esonerata:

- 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. 30 - Polizze assicurative**

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

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

Tale polizza:

- deve prevedere massimali RCT per sinistro non inferiori a € 2.000.000,00 “unico”; max RCO

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

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

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

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

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

Il gestore dovrà inoltre dichiarare la propria disponibilità ad attivare per tutta la durata dell'appalto e su semplice richiesta scritta della S.d.S. di Firenze, apposita polizza assicurativa per infortuni a favore degli utenti del servizio con massimali non inferiori a € 100.000,00 per morte, € 150.000,00 per invalidità permanente, € 5.000,00 per spese mediche e € 35,00 €/gg per diaria per ricovero ospedaliero.

### **Art. 31 - Comunicazioni**

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

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

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

### **Art. 32 – Sciopero**

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

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

### **Art. 33 – Tracciabilità flussi finanziari**

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art. 3 della legge 13 agosto 10, n. 136, il gestore si obbliga a ottemperare a quanto previsto dalla legge sopracitata. In particolare, il gestore provvede a comunicare alla S.d.S. di Firenze gli estremi del proprio conto corrente dedicato alle commesse pubbliche e i dati identificativi (generalità, codice fiscale) dei soggetti (persone fisiche) delegati adoperare su di esso, nonché ogni modifica relativa ai dati trasmessi che possa intervenire nel corso della durata del contratto.

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

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

### **Art. 34 - Estensione degli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento**

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

### **Art. 35 - Dipendenti delle P.A. – Divieti**

Ai sensi dell'art. 53, comma 16-ter, del decreto legislativo n. 165/01, il gestore – sottoscrivendo il presente contratto - attesta e dichiara di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, di non aver attribuito incarichi, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto, a ex dipendenti della S.d.S. di Firenze e del Comune di Firenze che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della Pubblica Amministrazione nei propri confronti.

### **Art. 36 - Protocollo di Legalità - Dichiarazioni del Gestore**

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

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

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

considerano, in ogni caso, inadempimenti gravi:

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

#### **Art. 37 - Procedimento di contestazione dell'inadempimento – penali**

I servizi oggetto del contratto devono essere eseguiti secondo le modalità nella stessa indicate. In caso di divergenza fra le modalità di svolgimento dei servizi e le modalità specificate nel presente contratto, la S.d.S. di Firenze provvederà alla formale contestazione per iscritto, con PEC indirizzata al legale rappresentante del gestore che ha commesso l'inadempienza. Questa potrà far pervenire le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della contestazione stessa. Qualora le predette deduzioni non pervengano alla S.d.S. di Firenze nel termine sopra indicato ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee a giustificare l'inadempienza, saranno applicate al gestore inadempiente, le seguenti penali:

#### **Tabella: Casi di inadempienza**

<b>INADEMPIENZA</b>	<b>PENALITA' in euro</b>
Mancata sostituzione (in caso di dimissioni) degli operatori	€ 500,00
Mancato adeguamento alle anomalie riscontrate dal personale della S.d.S. di Firenze e riferite al servizio (per ogni settimana di ritardo)	€ 100,00
Mancata registrazione, su apposito modello informatico, dei dati anagrafici degli ospiti ovvero mancata trasmissione alla S.d.S. di Firenze.	€ 100,00
Mancata fornitura dei servizi <sup>1</sup> di cui all'art. 5 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi <sup>2</sup> di cui art. 6 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi <sup>3</sup> di cui all'art. 7 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi di cui all'art. 8 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi di cui all'art. 9 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi <sup>4</sup> di cui all'art. 10 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata collaborazione all'attività dell'equipe multi professionale	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi <sup>5</sup> di cui all'art. 12 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi <sup>6</sup> di cui all'art. 13 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi <sup>7</sup> di cui all'art. 14 (per ogni inadempimento)	€ 250,00
Mancata fornitura dei servizi <sup>8</sup> di cui all'art. 16 (per ogni inadempimento)	€ 250,00

<sup>1</sup> Per servizi s'intende ogni fornitura di beni e servizi previsti nell'articolo nessuno escluso e tutti gli adempimenti che la S.d.S. di Firenze può richiedere al gestore. La sanzione è irrorata sia per la mancata o parziale erogazione sia per il mancato rispetto degli elementi qualitativi previsti.

<sup>2</sup> Per servizi s'intende ogni fornitura di beni e servizi previsti nell'articolo nessuno escluso e tutte attività previste. La sanzione è irrorata sia per la mancata o parziale erogazione sia per il mancato rispetto degli elementi qualitativi previsti.

<sup>3</sup> Per servizi s'intende ogni fornitura di servizi previsti nell'articolo nessuno escluso e tutte attività previste. La sanzione è irrorata sia per la mancata o parziale erogazione sia per il mancato rispetto degli elementi qualitativi previsti.

<sup>4</sup> Per servizi s'intende ogni fornitura di beni e servizi previsti nell'articolo nessuno escluso e tutte attività previste. La sanzione è irrorata sia per la mancata o parziale erogazione sia per il mancato rispetto degli elementi qualitativi previsti.

<sup>5</sup> Per servizi s'intende ogni fornitura di beni e servizi previsti nell'articolo nessuno escluso e tutte attività previste. La sanzione è irrorata sia per la mancata o parziale erogazione sia per il mancato rispetto degli elementi qualitativi previsti.

<sup>6</sup> Per servizi s'intende ogni fornitura di beni e servizi previsti nell'articolo nessuno escluso e tutte attività previste. La sanzione è irrorata sia per la mancata o parziale erogazione sia per il mancato rispetto degli elementi qualitativi previsti.

<sup>7</sup> Per servizi s'intende ogni fornitura di beni e servizi previsti nell'articolo nessuno escluso e tutte attività previste. La sanzione è irrorata sia per la mancata o parziale erogazione sia per il mancato rispetto degli elementi qualitativi previsti.

Violazione di uno degli obblighi previsti dall'art. 26 e individuati dalle lettere a), b), c), e d)	€ 200,00
Violazione di una delle disposizioni previste dall'art. 27 in materia di personale. (per ogni violazione)	€ 200,00
Violazione di una delle disposizioni previste dall'art. 29 in materia di sicurezza (per ogni violazione)	€ 200,00
Mancato rinnovo delle polizze assicurative Per ogni giorno di ritardo)	€ 200,00
Mancata comunicazione della variazione delle proprie ragioni sociali	€ 200,00
Violazione della normativa sulla <i>privacy</i>	€ 1.000,00

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

La S.d.S. di Firenze, oltre all'applicazione della penale, potrà richiedere il rimborso delle eventuali spese sostenute a causa del disservizio. E' fatta salva in ogni caso la facoltà di risolvere il contratto secondo quanto previsto dal successivo art. 38, oltre alla richiesta di risarcimento danni.

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

#### **Art. 38 - Risoluzione di diritto – Clausola risolutiva espressa**

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

- Violazione da parte dei collaboratori del soggetto contraente del “Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici” approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 2013/G/00471 del 30/12 /2013”.
- Attribuzione di incarichi per il triennio successivo alla cessazione del rapporto a ex dipendenti della S.d.S. di Firenze o del Comune di Firenze che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle Pubbliche Amministrazioni nei propri confronti.
- Qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Firenze le informazioni interdittive di cui all'art. 91 del decreto legislativo 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 considerano in ogni caso inadempimenti gravi:
  - a) la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'Autorità Giudiziaria;ù
  - b) l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;
  - c) l'impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 15% del totale dei lavoratori regolarmente occupati.
- Mancata comunicazione tempestiva alla S.d.S. di Firenze e alla Prefettura di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti.
- Inadempimento parziale o totale agli impegni assunti con il presente atto e in caso di mancato adempimento degli obblighi connessi alla legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82

<sup>8</sup> Per servizi s'intende ogni fornitura di beni e servizi previsti nell'articolo nessuno escluso e tutte attività previste. La sanzione è irrorata sia per la mancata o parziale erogazione sia per il mancato rispetto degli elementi qualitativi previsti.

(“Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato”), e successive modifiche.

- Mancato rispetto delle clausole contenute nei protocolli di legalità siglati fra la Prefettura di Firenze e i Comuni della Provincia di Firenze.
- Il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto ai sensi dell'art. 106 del Codice.
- Con riferimento alle modificazioni di cui all'art. 106, comma 1, lettere b) e c), del Codice sono state superate le soglie di cui al comma 7 del predetto art. 106.
- Con riferimento alle modificazioni di cui all'art. 106, comma 2, del Codice, sono state superate le soglie di cui al medesimo comma 2, lettere a) e b).
- Il gestore si è trovato, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'art. 80, comma 1, del Codice e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di appalto.
- Il contratto non doveva essere stipulato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'art. 258 TFUE o di una sentenza passata in giudicato per violazione del presente codice.
- Nei confronti del gestore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci.
- Nei confronti del gestore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al Codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del Codice.
- Mancata attivazione dei servizi aggiuntivi indicati nell'offerta che sono stati oggetto di valutazione.
- Qualora il gestore non assolva gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/10 per la tracciabilità dei flussi finanziari.
- Il mancato rispetto degli importi minimi salariali corrisposti al personale dipendente ovvero il mancato pagamento degli stipendi o altri emolumenti agli operatori del presente contratto entro 90 giorni o ritardi superiori a 30 giorni ripetuti per più di tre volte.
- Quando l'ammontare delle penali contestate e applicate al gestore abbia superato il 15% dell'importo complessivo del contratto.
- Cessione dell'azienda o del contratto, non ottemperando a quanto previsto dall'art. 106 del Codice.
- Mancato rispetto delle norme in materia di lavoro o previdenziale.
- Affidamento di subappalto in violazione del divieto imposto dall'art. 42.
- Perdita dei requisiti soggettivi e oggettivi che consentano il regolare svolgimento del contratto.
- Liquidazione, fallimento e avvio di procedure concorsuali.
- La perdita d'iscrizione all'Albo delle associazioni di volontariato e di promozione Sociale.
- In caso di DURC non regolare per due volte consecutive.

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

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

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

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

#### **Art. 39 - Recesso dal contratto da parte della S.d.S. di Firenze**

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

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

#### **Art. 40 - Procedure di affidamento in caso di fallimento dell'esecutore o di risoluzione del contratto e misure straordinarie di gestione**

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

#### **Art. 41 - Assoggettamenti fiscali**

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

#### **Art. 42 - Divieto di Subappalto**

E' fatto divieto al gestore di cedere o sub appaltare, in tutto o in parte, il servizio, pena l'immediata risoluzione del contratto e l'incameramento della cauzione.

#### **Art. 43 - Cessione del Credito.**

L'eventuale cessione del credito derivante dal presente appalto dovrà essere preventivamente autorizzata dalla S.d.S. di Firenze. 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.d.S. di Firenze.

Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le cessioni di crediti sono efficaci e opponibili alla S.d.S. di Firenze solo se questo non le rifiuta con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione. La S.d.S. di Firenze 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.d.S. di Firenze può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al presente contratto.

#### **Art. 44 - Certificato di conformità**

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

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

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

#### **Art. 45 - Definizione delle controversie**

La tutela giurisdizionale davanti al Giudice Amministrativo è disciplinata dal Codice del Processo Amministrativo approvato dal decreto legislativo n. 104/10. Eventuali ricorsi potranno essere proposti al TAR della Toscana, sede di Firenze, Via Ricasoli 40, tel. 055 267301, nei termini indicati dall'art. 120, comma 5, del citato decreto legislativo.

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

#### **Art. 46 - Norme transitorie e finali**

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

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si fa esplicito rinvio alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia con particolare riferimento a:

- a) legge regionale 24/2/2005 n. 41;
- b) regolamento di attuazione dell'art. 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41, approvato con il decreto del Presidente della Giunta Regionale 26 marzo 2008, n. 15/R.;
- c) disposizioni contenute nel Codice Civile e nei regolamenti dell'Ente;
- d) decreto del Ministero dell'Interno del 10 agosto 2016;
- e) Linee guida (allegate al predetto decreto);
- f) Manuale Operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale (e suoi aggiornamenti);
- g) Manuale Unico di Rendicontazione SPRAR;
- h) Progetto presentato al Ministero dell'Interno.