



MEDAGLIA D'ARGENTO AL VALOR MILITARE
MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE
C.d.R Servizi Sociosanitari

SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO A SOSTEGNO DI PERCORSI DI INCLUSIONE SOCIALE

**Relazione illustrativa delle ragioni e della sussistenza dei
requisiti previsti per la forma di affidamento prescelta
(ex D.L. 18 ottobre 2012 n. 179, art. 34 comma 20)**

INFORMAZIONI DI SINTESI

Oggetto dell'affidamento	Servizio socio educativo a sostegno di percorsi di inclusione sociale
Ente affidante	Comune della Spezia
Tipo di affidamento (appalto/concessione/contratto di servizio)	Appalto
Modalità di affidamento (gara/in house/società mista; se normativa speciale indicare il testo di legge di riferimento)	Gara ad evidenza pubblica Il servizio socioeducativo di interesse dell'Ente ha caratteristiche e particolarità tali, derivanti dall'assetto dell'offerta formativa locale, dagli specifici accordi e protocolli intercorrenti tra i soggetti istituzionali territoriali e dalla progettualità che si intende realizzare, da rendere le convenzioni Consip s.p.a. attive non idonee al soddisfacimento dei suoi fabbisogni, fermo restando il vincolo del rispetto dei parametri economici delle convenzioni, così come previsto dalle norme vigenti. Tali fabbisogni hanno quindi richiesto la predisposizione di uno specifico capitolato speciale descrittivo e prestazionale in grado di soddisfare al meglio le esigenze del sistema educativo territoriale e dei destinatari delle prestazioni.
Durata del contratto	Triennale Per questo servizio si opta per una durata triennale del contratto: trattandosi di un servizio dalla progettualità complessa e fortemente integrato con l'attività di una molteplicità di soggetti (servizi sociosanitari, Centri per l'Impiego, famiglie, rappresentanze territoriali, ufficiali Giudiziari, associazioni del terzo settore) un avvicendamento più rapido degli operatori cui è affidata la sua realizzazione creerebbe disorientamento e eccessiva dispersione di energie per mantenere integro il costruito relazionale ed esperienziale. Al fine di consentire all'Amministrazione di poter apprezzare i meriti tecnici della progettualità realizzata considerandoli con gli altri elementi di valutazione di cui sopra in causa al termine di servizio, verrà inserito nella documentazione di gara l'opzione di rinnovo del contratto alla sua scadenza fino ad un ulteriore triennio (art.35 comma 4 D. Lgs. 50/2016). Analogamente al fine di assicurare in ogni caso l'interesse pubblico alla realizzazione di percorsi di inclusione sociale rivolti a soggetti in condizioni di fragilità, sociale sociosanitaria e/o socioeconomica senza soluzione di continuità deve essere prevista l'opzione di proroga del contratto, limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.
Nuovo affidamento (ex D.L. 179/2012 art. 34 comma 20)	Si
Servizio già affidato (ex D.L. 179/2012 art. 34 comma 21)	
Territorio interessato dal servizio affidato o da affidare	Comune della Spezia

**SOGGETTO RESPONSABILE DELLA
COMPILAZIONE**

Nominativo	Stefania Branchini
Ente di riferimento	Comune della Spezia
Area/servizio	C.d.R. Servizi Sociosanitari
Telefono	0187 745609
Email	stefania.branchini@comune.sp.it
Data di redazione	12/03/2019

SEZIONE A

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La presente relazione intende ottemperare a quanto previsto dall'art. 34, comma 20, della Legge 17/12/2012 n. 221 (Legge di conversione con modificazioni del Decreto Legge n. 179 del 18/10/2012, recante "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese"), che prevede che « ... *per i servizi pubblici locali di rilevanza economica, al fine di assicurare il rispetto della disciplina europea, la parità tra gli operatori, l'economicità della gestione e di garantire adeguata informazione alla collettività di riferimento, l'affidamento del servizio è effettuato sulla base di apposita relazione, pubblicata sul sito internet dell'ente affidante, che dà conto delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta e che definisce i contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e servizio universale, indicando le compensazioni economiche se previste*».

L'oggetto del presente appalto prevede varie tipologie di interventi individuati dalla Legge 328/2000, art. 22, comma 2 lettera a) "misure di contrasto della povertà e di sostegno al reddito e servizi di accompagnamento..... "

La medesima Legge nel medesimo articolo 22 comma 2 lettera d) prevede " misure per il sostegno della responsabilità genitoriale."

La Legge 328/2000 all'art. 22 comma 4 prevede, inoltre, l'erogazione delle seguenti prestazioni, lettera b) " servizio di Pronto Intervento Sociale per le situazioni di emergenza "

Gli interventi di cui sopra costituiscono un livello essenziale delle prestazioni sociali.

La Legge Regionale n.12/2006 all'art. 4 comma 1 prevede i livelli essenziali delle prestazioni sociali e socio sanitarie assicurando, alla lettera a), tra le dieci attività essenziali anche " l'informazione e consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la consapevole fruizione dei servizi ".

La Legge Regionale n.12/2006 all'art. 4 comma 1 lettera f) prevede " azioni per contrastare le dipendenze e per favorire l'inserimento sociale delle persone dipendenti"

La Legge Regionale n.12/2006 all'art. 4 comma 1 lettera h) prevede " interventi finalizzati all'inserimento delle persone disabili e con disagio sociale anche attraverso la promozione di azioni che facilitino l'inserimento e il reinserimento sociale "

La Legge n. 147 del 15/9/2017 " Disposizione per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà " prevede all'art. 7 comma 1 i servizi per l'accesso e la valutazione e i sostegni da individuare nel progetto personalizzato afferenti al sistema integrato di interventi e servizi sociali, di cui alla Legge 328/2000, tra cui, alla lettera d), sostegno socioeducativo domiciliare o territoriale incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare; lettera f), sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare; lettera h), servizio di pronto intervento sociale.

La Legge regionale n. 10 del 29 Giugno 2004 " Norme per l'assegnazione e la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica e modifiche alla legge regionale 12 marzo 1998 n. 9 (Nuovo ordinamento degli enti operanti nel settore dell'edilizia pubblica e riordino delle attività di servizio all'edilizia residenziale ed ai lavori pubblici) all'art. 3 comma 2 prevede che i Comuni attivino " interventi di sostegno economico e sociale della relativa utenza".

PRINCIPALI DISPOSIZIONI COMUNITARIE E NAZIONALI SUI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

► Libro Verde sui servizi di interesse economico generale - COM (2003) 270

► Principio di concorrenza (richiamato dalla Corte Costituzionale nella sentenza 199/2012) - Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea, art. 106

ORGANIZZAZIONE E AFFIDAMENTO DEI SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA (NORMATIVA NAZIONALE TRASVERSALE)

- ▶ Codice dei contratti pubblici - Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50
- ▶ Linee Guida ANAC
- ▶ Funzioni fondamentali dei Comuni - Decreto Legge 31 maggio 2010 n. 78, art. 14 comma 27
- ▶ Gestione delle reti ed erogazione dei SPL di rilevanza economica - Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 (Testo Unico Enti Locali) art. 113

NORMATIVA NAZIONALE DI SETTORE

- ▶ Legge 8 novembre 2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- ▶ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 Febbraio 2001 “ Atti di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio – sanitarie “;
- ▶ Legge n. 147 del 15/9/2017 “ Disposizione per l’introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà “
- ▶ Linee guida per i tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all’inclusione sociale delle persone e alla riabilitazione “ – Accordo Stato – Regioni del 22/1/2015

NORMATIVA REGIONALE DI SETTORE

- ▶ Legge Regionale n. 10 del 29/6/2004 e successive modifiche “Norme per l’assegnazione e la gestione del patrimonio ERP e modifiche alla L.R. n. 9 del 12/3/1998
- ▶ Legge Regionale 24 maggio 2006 n. 12 “Promozione del sistema integrato di servizi sociali e sociosanitari”;
- ▶ D.G.R. 283 del 7 Aprile 2017 “Linee di indirizzo regionali per i percorsi finalizzati all’inclusione sociale, all’autonomia delle persone e alla riabilitazione
- ▶ DGR n. 1188 del 28/12/2017 “Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali: elenco tipologie strutture, requisiti e procedure per l’autorizzazione”

ATTI DI PROGRAMMAZIONE

- ▶ Piano Sociale Integrato Regionale Liguria 2013-2015;
- ▶ Piano Sociosanitario Distrettuale 2013-2015;
- ▶ Profilo del cambiamento sociale - Conoscere e agire in un territorio che cambia – anno 2016
- ▶ Le famiglie cambiano e si organizzano: Quaderno di ricerca intervento 2017 - 2018

ATTI AMMINISTRATIVI COMUNALI

- ▶ Regolamento del sistema dei Servizi Sociali approvato con Deliberazione C.C. n. 8 del 12/3/2007
- ▶ Modalità operative degli interventi e prestazioni sociali erogate dal sistema dei Servizi Sociali – atti gestionali approvati con Determinazioni Dirigenziali n. 180 dell’ 8/5/2007, n. 8470 del 21/12/2017, n. 192 del 15/5/2007, n. 5253 del 29/8/2018, n. 197 del 18/5/2007, 1639 del 23/3/2015

SEZIONE B

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO E UNIVERSALE

B.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

PREMESSA

Di seguito verrà illustrato il percorso di costruzione di un sistema di servizi socio educativi a favore della popolazione adulta finalizzato a favorire l'inclusione sociale, lavorativa ed abitativa.

Il progetto “ Servizio di **Mediazione Sociale**” nasce nel 2003 a seguito dell'analisi della domanda che l'utenza portava al Servizio. Il 58% delle persone adulte presentava problemi occupazionali e scarso livello formativo.

Si è pensato, quindi, di sperimentare una diversa modalità di affrontare la problematica economica non erogando esclusivamente contributi, ma recuperando le facoltà sociali dei soggetti necessarie ad un inserimento/reinserimento nel contesto socio ambientale, fornendo altresì alla comunità forze attive.

Altro obiettivo era quello di migliorare la qualità della spesa relativa ai contributi economici.

Il progetto si proponeva di mettere in comunicazione le aspettative e i bisogni delle persone in stato di disagio sociale con le risorse abitative, occupazionali e/o previdenziali presenti sul territorio.

Il servizio si traduceva nell'accompagnamento di soggetti giovani/adulti in stato di disagio sociale lungo percorsi riabilitativi individuali.

Concluso il periodo di sperimentazione, tale progetto è diventato Servizio a seguito degli ottimi risultati raggiunti: su 43 situazioni seguite nei primi tre anni 25 (pari al 60 %) erano state concluse con il raggiungimento degli obiettivi previsti, mentre 14 risultavano ancora in corso.

Altro importante traguardo è stata la verifica della differenza dei contributi, erogati a favore dei beneficiari dell'intervento di mediazione sociale, nei due anni precedenti l'attivazione del progetto e nei due anni successivi allo stesso. La differenza è risultata essere di € 30.714,00, quindi un consistente risparmio in termini di contributi economici che rappresentava, all'epoca, il costo annuo del servizio.

Nel 2018 abbiamo ricalcolato il vantaggio economico procedendo come di seguito indicato.

Considerando gli utenti a favore dei quali era stato attivato l'intervento di Mediazione Sociale, con chiusura dello stesso nell'anno 2015 (pari a 40 persone), abbiamo calcolato il totale dei contributi erogati a favore di questi ultimi nei due anni precedenti all'attivazione dell'intervento (pari a € 49.002,55) e il totale dei contributi erogati agli stessi nei due anni seguenti alla chiusura dell'intervento (pari a € 26.022,60). Il risparmio calcolato è pari a circa € 23.000,00 che rappresenta all'incirca il 50% del costo del servizio (pari a € 45.785,40 annui).

Da ciò emerge un risparmio economico considerevole che si va ad aggiungere ad un miglioramento delle condizioni di vita degli utenti stessi aumentandone la crescita personale e l'autonomia dal Servizio, che rappresentano gli obiettivi primari del servizio di mediazione.

Con il trascorrere del tempo i bisogni che i cittadini portavano si sono diversificati e si è ritenuto di diversificare i percorsi in risposta alle problematiche presentate.

Il servizio di Mediazione Sociale andava a rispondere, prevalentemente, a bisogni di reinserimento lavorativo, mentre il Servizio di **Mediazione Alloggiativa**, nato nel 2008, si proponeva di rispondere alla richiesta di supporto nella ricerca di alloggio, resosi necessario a seguito delle procedure di rilascio dello

stesso da parte dei nuclei familiari che, a causa della mancanza del lavoro, non erano in grado di pagare il canone dell'affitto.

Le situazioni seguite nel 2008 sono state 40 e il raggiungimento degli obiettivi si è attestato sull' 80 %. Pertanto anche in questo caso da progetto sperimentale si è passati alla realizzazione di un servizio strutturato.

Nel 2018 abbiamo calcolato il vantaggio economico procedendo come di seguito indicato.

Nell'anno 2018 su 28 nuclei familiari l'intervento della Mediazione Alloggiativa ha permesso di ottenere dilazioni nei tempi di rilascio dell'alloggio; nello specifico i giorni di proroga ottenuti sono stati 2160.

Calcolando i nuclei familiari composti da 2 adulti senza minori, collocati in un B&B ad un costo ipotetico di € 40,00 a notte (stima al di sotto dei prezzi di mercato) si rileva un risparmio per l'Amministrazione Comunale di € 86.400,00 .

Considerato che la Mediazione Alloggiativa ha comunque come obiettivo quello di aiutare il nucleo familiare ad individuare una soluzione alloggiativa alternativa, si rende spesso necessario supportare il nucleo familiare con l'erogazione di un contributo economico per far fronte all'importo cauzionale richiesto per la locazione; nello specifico i contributi erogati, nel 2018, ammontano ad € 17.798.00.

Decurtando dagli € 86.400,00 l'importo di € 17.798,00 l'Amministrazione Comunale ha comunque avuto un risparmio pari a € 68.602,00 che rappresenta l'intera copertura del costo del servizio (pari a € 47.284,40 annui).

L'ipotesi di cui sopra è stimata al ribasso in quanto spesso i nuclei familiari vedono tra i propri componenti anche minori.

Questo determina la necessità di inserimento in strutture di accoglienza che prevedono importi giornalieri molto maggiori dei € 40,00 di cui sopra.

A questi vantaggi diretti l'Amministrazione Comunale deve aggiungere i seguenti vantaggi indiretti:

- ***Sospensione di procedura d'asta (non calcolabili perchè prive di termine ma comunque si parla di anni);***
- ***Utilizzo dello strumento della morosità incolpevole che prevede un risparmio da parte dei servizi in quanto i fondi sono nazionali;***
- ***57 percorsi dei 78, attraverso il servizio di Mediazione Alloggiativa, hanno raggiunto l'obiettivo del reperimento di una nuova soluzione abitativa oppure stipulato un accordo che prevede la permanenza dell'alloggio prima dello scadere del termine per il rilascio dell'immobile quindi senza bisogno di proroga.***

Nel Novembre 2011, in collaborazione con il Servizio di Salute Mentale dell'ASL 5 si è pensato di sperimentare il servizio di **Mediazione Sociale Psichiatrica** a favore di pazienti in carico a questo servizio, con l'obiettivo di favorire la crescita individuale e sociale, attraverso l'accompagnamento nella comprensione delle proprie risorse e sviluppo delle stesse e nei percorsi di inserimento socio lavorativo.

A settembre 2014 gli utenti segnalati erano stati 19; di 8 percorsi conclusi 7 avevano raggiunto gli obiettivi prefissati, pertanto si è ritenuto di rendere strutturale il servizio.

A seguito del lascito, eredità Zanichchi, al **Comune dell'alloggio di Via XX Settembre n. 45**, denominato Bucaneve, si è pensato di destinare, sperimentalmente per un periodo di tre anni, un appartamento per l'accoglienza, in regime di convivenza di donne sole con figli minori, al fine di supportare le medesime nel loro reinserimento sociale, poiché provenienti da storie di separazioni, da famiglie espulsive e maltrattanti,

da percorsi comunitari, a seguito di procedimenti giudiziari, e garantire loro un alloggio nel quale dimorare in assenza di un'attività lavorativa.

I percorsi di autonomia che il gruppo degli operatori mettevano in atto avevano l'obiettivo di accompagnare le ospiti alla acquisizione/riacquisizione di abilità per affrancarsi, trovare lavoro, casa ed acquisire una propria indipendenza, imparando altresì a districarsi nella gestione quotidiana della casa e nella relazione educativa con i figli.

Anche in questo caso gli obiettivi di autonomia raggiunti dalle ospiti inserite nell'alloggio hanno consentito di valutare positivamente il progetto sperimentale ed è quindi diventato un servizio.

Nel 2013 a seguito della verifica da parte degli operatori sociali di tensioni tra le coppie in carico al servizio, dei conflitti segnalati all'interno di stabili di civile abitazione e dei conflitti tra i membri delle famiglie si è pensato di creare il servizio di Mediazione Intra ed extra, familiare per tentare di aprire un canale comunicativo tra le parti interessate. Il servizio ha faticato a decollare a causa di una resistenza delle parti ad affrontare e gestire il conflitto, mentre è stata sempre più richiesta la **Mediazione dei conflitti familiari** allo scopo di preservare dalle dinamiche disfunzionali i figli di genitori separati e fare in modo che gli stessi affrontassero in modo costruttivo le scelte educative.

Lo **Sportello Sociale Casa** nasce nel 2017 al termine del progetto regionale dell'Agenzia Sociale per la Casa. La Regione Liguria aveva promosso l'apertura delle Agenzie Sociali nel Marzo 2009 con la finalità di agevolare l'accesso alle locazioni abitative, il recupero e l'acquisto della prima casa sia da parte di cittadini italiani che di cittadini stranieri, stabilmente residenti, che si trovano in situazioni di "disagio abitativo". Nell'anno 2016 la Giunta Regionale ha espresso parere negativo circa la prosecuzione dell'attività non intendendo continuare a finanziare tale esperienza.

Ritenendo importante l'esperienza e il patrimonio di contatti e di opportunità maturata dal servizio in questi anni, si è ritenuto utile continuare a dare risposte a quei cittadini del nostro territorio che hanno difficoltà a rivolgersi ai Servizi Sociali.

Si è ritenuto importante continuare nella progettazione di "nuove" ed inedite proposte al sopra citato problema abitativo attraverso lo sviluppo di buone pratiche e la promozione di stili di vita sostenibili con una forte valenza di comunità, andando così a lavorare sul piano della responsabilità individuale e di quella collettiva, alimentare e sviluppare progetti di co - abitazioni , co - housing .

Il servizio di " **Giovani Mediazioni**" nasce nel 2017 a seguito dell'esperienza del servizio denominato "Accompagnamento all'Età Adulta", servizio sperimentale nato nel 2007, che aveva come finalità quella di supportare i giovani, dai 16 ai 19 anni, già seguiti dai Servizi Sociali, nell'inserimento socio lavorativo, integrando le risorse presenti nel tessuto sociale o attivando ulteriori strumenti necessari per rispondere alle esigenze dei ragazzi stessi.

Il Servizio oggi ha come destinatari i giovani adulti, in carico ai Servizi Sociali dai 18 ai 25 anni, per i quali sia necessario l'accompagnamento, lo sviluppo e il supporto verso un processo di autonomizzazione nonché il supporto professionale alla crescita individuale dei giovani adulti.

I Servizi di cui sopra sono tuttora attivi e sono oggetto di verifica annuale.

Si allega report (*Allegato 1*) in cui si evidenziano gli indicatori di qualità, i valori di riferimento e i risultati relativi all'anno 2018.

Oggetto del nuovo appalto saranno le attività di cui sopra seppur con alcune modifiche di seguito evidenziate in corsivo ed un nuovo servizio che dovrà rispondere al disagio delle famiglie esposte a fenomeni di sovraindebitamento.

Nello specifico:

MEDIAZIONE SOCIALE

Descrizione del servizio

Il servizio di mediazione sociale coniuga i bisogni delle persone in stato di disagio sociale con le risorse occupazionali e/o previdenziali presenti sul territorio, mediante attività di accompagnamento lungo percorsi riabilitativi individuali, che favoriscono il superamento del gap tra le risorse della persona e le richieste del contesto socioeconomico; aiutano le persone e le famiglie a gestire al meglio le risorse di oggi e programmare il futuro proprio e dei figli, orientando gli stessi ad una messa in sicurezza del bilancio familiare, accompagnando e supportando il cittadino a realizzare i propri obiettivi di vita.

Il servizio si pone l'obiettivo del recupero delle facoltà sociali necessarie ad un produttivo inserimento del soggetto nel contesto socio – ambientale e lavorativo, al fine di fornire alla comunità forze attive e sottrarre soggetti alle aree dell'assistenzialismo e del disagio.

Al fine di evitare condizioni che tendano a perpetuare l'esclusione, il servizio attiva un sostegno mirato che faciliti compiti di sviluppo del soggetto, intervenendo sul sovra sistema socio – ambientale.

La mediazione sociale unisce azioni riabilitative sull'individuo ad azioni promozionali sul contesto ambientale.

Le tecniche di cui sopra sono applicate a favore di giovani adulti (**Giovani Mediazioni**) e anche nell'ambito della Salute Mentale (**Mediazione Sociale in Psichiatria**).

Destinatari

Il servizio di Mediazione Sociale è rivolto a persone maggiorenni in stato di disagio sociale, mentre il servizio Giovani Mediazioni è rivolto a giovani adulti dai 18 ai 25 anni in carico ai Servizi Sociali.

In ambito psichiatrico è rivolto a persone maggiorenni, con precedenza a quella entro il trentacinquesimo anno di età, seguite con un progetto terapeutico-riabilitativo dall'equipe del Dipartimento di Salute Mentale.

Prestazioni

Il servizio di mediazione sociale si propone:

- di rilevare le risorse presenti e latenti nelle singole situazioni al fine di individuare gli spazi di intervento educativo;
- di elaborare ed attuare un Piano Educativo Individualizzato
- di supportare il soggetto in un percorso di consapevolezza delle potenzialità personali da sviluppare;
- di aiutare il soggetto a valorizzare ed interiorizzare capacità relazionali e comunicative e di problem solving al fine di sviluppare strategie di riaffrancamento dalla situazione di disagio;
- di sostenere il soggetto nel percorso di acquisizione delle responsabilità e del rispetto delle regole;
- di accompagnare il soggetto all'utilizzo delle risorse territoriali;
- di accompagnare il soggetto ad una adeguata gestione del proprio bilancio familiare;
- di fare le opportune osservazioni in situazioni concrete, anche in ambito lavorativo.

MEDIAZIONE ALLOGGIATIVA

Descrizione del servizio

Il servizio di mediazione alloggiativa si pone l'obiettivo di sostenere il nucleo familiare in condizioni di difficoltà abitativa, di gestire le dinamiche di convivenza presso gli alloggi sociali in gestione al C.d.R. Politiche Abitative e di promuovere percorsi di autonomia abitativa degli ospiti degli alloggi sociali di cui sopra.

Pertanto, è volto a realizzare una strategia educativa di intervento atta a superare una condizione di disagio abitativo per il tramite di azioni volte a sostenere il soggetto in difficoltà, attraverso percorsi individuali o di gruppo; a modificare i comportamenti disfunzionali, al fine di affrontare adeguatamente le difficoltà; a facilitare il raggiungimento e l'utilizzo delle risorse abitative, istituzionali e non, anche favorendo un accordo tra le diverse parti coinvolte (proprietario/inquilino/Ufficiale Giudiziario/Avvocati) in situazioni con connotazioni di distanza e/o conflittualità.

Destinatari

Il servizio di Mediazione Alloggiativa è rivolto:

- a famiglie, residenti, in situazione di disagio abitativo, segnalate dal C.d.R. Servizi Sociosanitari;
- agli ospiti degli alloggi sociali in gestione al C.d.R. Politiche Abitative.

Prestazioni

Il servizio di mediazione alloggiativa si propone:

- di fornire ascolto nella gestione delle problematiche alloggiative rappresentate dalle persone, anche in situazioni di emergenza;
- di rilevare le risorse presenti e latenti nelle singole situazioni al fine di individuare gli spazi di intervento educativo;
- di supportare il soggetto in un percorso di consapevolezza delle potenzialità personali da sviluppare;
- di aiutare il soggetto a valorizzare ed interiorizzare capacità relazionali e comunicative e di problem solving al fine di sviluppare strategie di riaffrancamento dalla situazione di disagio;
- di sostenere il soggetto nel percorso di acquisizione delle responsabilità e del rispetto delle regole;
- di mediare con gli Ufficiali Giudiziari/Avvocati la proroga e la gestione degli sfratti;
- di reperire soluzioni alloggiative concrete;
- di avvicinare le parti in situazioni di alta conflittualità;
- di facilitare il raggiungimento di migliori condizioni abitative;
- di realizzare interventi educativi volti al consolidamento di capacità gestionali abitative;
- di misurare l'efficacia dell'intervento posto in essere su situazioni pregresse effettuando un monitoraggio ex post.

Il servizio di mediazione alloggiativa deve garantire i seguenti interventi:

- A) Nei confronti di famiglie, residenti, in situazione di disagio abitativo, segnalate dal C.d.R. Servizi Sociosanitari:
- accoglienza del cittadino con problemi alloggiativi, anche in relazione all'urgenza;
 - gestione operativa delle situazioni di emergenza;
 - reperibilità degli addetti al fine di gestire situazioni di urgenza;
 - gestione degli allontanamenti dall'abitazione con attività di conciliazione e relativa negoziazione tra le parti;
 - individuazione di risorse territoriali, da condividere con gli operatori dei Servizi Sociosanitari;
 - realizzazione, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, di reti sul territorio con tutti i soggetti che si occupano del settore abitativo a vario titolo;
 - promozione e gestione di forme di coabitazione spontanee;
 - reperimento di soluzioni alloggiative concrete.
- B) Nei confronti degli ospiti degli alloggi sociali in gestione al C.d.R. Politiche Abitative (*modulo aggiuntivo resosi necessario a seguito dell'ampliamento dell'offerta alloggiativa gestita dal C.d.R. Politiche Abitative*):
- monitoraggio della conduzione degli alloggi sociali da parte degli ospiti;

- attivazione ed incentivazione di percorsi di autonomia abitativa per gli ospiti degli alloggi in gestione al C.d.R. Politiche Abitative attraverso l'elaborazione di progetti specifici, attivando anche la rete familiare;
- realizzazione di interventi educativi volti al consolidamento delle capacità gestionali abitative;
- supporto al soggetto nel percorso di responsabilità nel rispetto delle regole di vita comunitaria;
- gestione organizzata e coordinata degli spazi abitativi anche d'emergenza, mediando relazioni disfunzionali tra gli ospiti;
- attivazione sistemi di negoziazione condominiale;
- gestione e mediazione dei rapporti di convivenza all'interno degli alloggi/strutture gestite dal C.d.R. Politiche Abitative;
- organizzazione verifiche periodiche ex ante, in itinere ed ex post con i referenti delle comunità e/o strutture;
- segnalazione tempestiva al Servizio Sociale eventuali problematiche con connotazioni di potenziale rischio;
- gestione delle attività educative negli alloggi di ospitalità temporanea, anche organizzando incontri di gruppo con tematiche comuni ai soggetti ospiti degli alloggi sociali;
- promozione e gestione di incontri su tematiche concordate con il C.d.R. Servizi Sociosanitari
- reperibilità degli addetti al fine di gestire situazioni di urgenza.

MEDIAZIONE DEI CONFLITTI FAMILIARI

Descrizione del servizio

Il servizio di mediazione dei conflitti familiari permette alle coppie di continuare a svolgere il ruolo genitoriale anche nei casi di separazione, divorzio e nei momenti di forte conflittualità, rispondendo al diritto del bambino di avere e mantenere relazione con i genitori. Il servizio di intervento per il cambiamento si pone di mediare laddove emerge il conflitto, in presenza di minori, tra famiglie distinte e in contesto intra familiare.

Il servizio ha altresì l'obiettivo di promuovere, sviluppare le capacità di ascolto, comunicazione, comprensione reciproca, collaborazione tra i membri della famiglia, tentando di risolvere quelle situazioni in cui i conflitti recano turbamenti significativi alla serenità del nucleo.

Destinatari

Il servizio è rivolto a persone che fanno parte di un nucleo ove sia presenza di minori e che si trovano in una situazione di conflitto familiare.

Prestazioni

Gli interventi sono finalizzati:

- a riorganizzare le relazioni familiari;
- ad attenuare/risolvere conflitti coniugali o familiari;
- ad attivare percorsi volti al cambiamento nei casi di prescrizione da parte della Autorità Giudiziaria e nei casi di conflittualità interpersonali;
- a migliorare le disfunzioni comunicative.

COMUNITÀ ALLOGGIO "BUCANEVE"

Descrizione del servizio

La Comunità "Bucaneve" è un appartamento in regime di convivenza per donne sole con figli minori. E' sito in La Spezia, Via XX Settembre n. 45, ed ospita max 4 nuclei familiari monoparentali.

Destinatari

Il servizio “ Bucaneve ” è rivolto a 4 nuclei monoparentali composti da madri con i rispettivi figli minori, dimesse da Comunità Madre/Bambino o temporaneamente prive di alloggio, che si trovino ad affrontare difficoltà nelle relazioni sociali e/o lavorative e che presentino la necessità di un supporto educativo rispetto ai compiti genitoriali.

Prestazioni

Il servizio si propone di:

- garantire un supporto educativo rispetto ai compiti genitoriali ;
- accompagnare le giovani madri ad affrontare con competenza il disagio della normalità;
- supportare le donne in un percorso di consapevolezza delle potenzialità individuali da sviluppare;
- recuperare e valorizzare le abilità sociali;
- realizzare percorsi di acquisizione delle responsabilità e del rispetto delle regole;
- creare condizioni di autonomia al fine di evitare circuiti assistenziali;
- facilitare la fruizione delle risorse territoriali.

SPORTELLO SOCIALE CASA

Descrizione del servizio

L'attività dello Sportello Sociale Casa è volta a fornire informazioni e orientamento sulla tematica dell'abitare. Svolge, inoltre, una funzione di osservatorio del fenomeno del disagio abitativo.

L'attività si esplicherà attraverso la creazione di un sito web (sportello virtuale), in alternativa a quello che è stato fino ad oggi quale Sportello fisico; la decisione permetterà una ottimizzazione delle risorse finanziarie, venendo meno la presenza degli educatori ad orari fissi presso la sede decentrata.

Destinatari

Il servizio Sportello Sociale Casa è rivolto ai cittadini e agli operatori che intendano avere informazioni e orientamento sulla tematica dell'abitare.

Prestazioni

Il servizio Sportello Sociale Casa deve garantire le seguenti prestazioni:

- Creazione di un sito web dove le persone interessate possano trovare le informazioni utili sul tema dell'abitare nonché porre quesiti e/o richiedere appuntamenti e favorire la promozione del sito;
- Accompagnamento ed affiancamento dell'aspirante conduttore nella ricerca di soluzioni abitative e nel percorso di accesso alla locazione;
- Accompagnamento nella gestione delle pratiche di accesso ai fondi di garanzia regionali e/o locali e ai prestiti agevolati gestiti dal Terzo Settore e dalle Fondazioni;
- Promuovere soluzioni di convivenza abitativa;
- Promozione di un lavoro di rete con le realtà che si occupano della tematica;
- Promozione e realizzazione di momenti di incontro collettivi per affrontare i temi della locazione, della convivenza condominiale, della gestione dei conflitti;
- Creazione di un osservatorio sul disagio abitativo.

SUPPORTO PSICOEDUCATIVO A FAVORE DELLE FAMIGLIE IN SITUAZIONI DI SOVRAINDEBITAMENTO *(nuovo servizio)*

Descrizione del servizio

Le conseguenze della crisi economica si stanno ripercuotendo sulla vita delle persone, sia a livello individuale che sociale suscitando inevitabilmente insicurezze e allo stesso tempo stimolando l'esigenza di

avere assicurazioni per il futuro, che riguardano in primo luogo il lavoro, la protezione sociale ma anche la stessa vita familiare

Da qui l'esigenza di ridefinire i modi di affrontare una crisi economica non solo sul piano sociale e generale ma anche tenendo conto delle fragilità, delle storie e dei vissuti personali.

Si intende, pertanto, intervenire cercando di offrire degli ulteriori spazi di tutela e supporto alla persona, implementando un servizio di sostegno psicoeducativo a contrasto delle conseguenze del sovra indebitamento.

Nel contempo si intende promuovere, attraverso l'attivazione di un protocollo ("Rete a supporto delle famiglie in situazioni di sovraindebitamento") e prassi condivise un lavoro in rete con organismi rappresentanti di settore (commercio, agricoltura, piccole imprese) e con altri soggetti che, a diverso titolo si occupano di arginare il fenomeno (Caritas, Microcredito, Fondazioni bancarie), al fine di poter avviare, in maniera completa un percorso di presa in carico delle situazioni a rischio.

Destinatari

Il servizio è rivolto a cittadini che hanno incontrato forti difficoltà sul piano finanziario, esposti a rischio di sovra indebitamento e che mostrino difficoltà sul piano di adattamento personale, familiare, sociale ed economico.

Prestazioni

Il servizio deve garantire il supporto psicologico ed educativo utile a fronteggiare crisi da sovraindebitamento, favorendo:

- la consapevolezza dei cittadini sui bisogni presenti (indebitamento, gestione dei consumi) e futuri (obiettivi di vita, pensione, protezione);
- rilevazione delle risorse presenti e latenti nelle singole situazioni, al fine di individuare gli spazi di intervento;
- la messa in atto di azioni utili a ridurre il senso di isolamento e di abbandono dell'individuo;
- un percorso di consapevolezza delle potenzialità personali da sviluppare;
- la valorizzazione e la interiorizzazione delle capacità relazionali e comunicative e di problem solving al fine di sviluppare strategie di riaffrancamento dalla situazione di crisi;
- l'accompagnamento e il supporto del soggetto alla realizzazione dei propri obiettivi di vita e all'utilizzo delle risorse territoriali;
- le conoscenze economiche e finanziarie dei cittadini, aiutandoli a riconoscere e a utilizzare al meglio i prodotti più diffusi e fare scelte consapevoli;
- l'accompagnamento del soggetto ad una adeguata gestione del proprio bilancio familiare;
- la progettazione e l'attuazione di un percorso formativo di alfabetizzazione e/o approfondimento dei temi relativi al mondo economico e finanziario;
- la gestione integrata del progetto di lavoro con le risorse messe a disposizione dalla "Rete a supporto delle famiglie in situazioni di sovraindebitamento".

Viene, inoltre, messo a disposizione della cittadinanza un numero verde dedicato, a cui rivolgersi per segnalare situazioni di crisi da sovraindebitamento.

CONTENUTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Servizio di Mediazione Sociale, Alloggiativa, Giovani Mediazioni e Mediazione Sociale in Psichiatria

n. 3900 ore annuali complessive di prestazioni educative

Mediazione Alloggi Sociali

n. 1400 ore annuali complessive di prestazioni educative

Servizio di Mediazione dei Conflitti Familiari

n. 200 ore annuali complessive di prestazioni educative;

Sportello Sociale Casa

n. 270 ore annuali complessive

Comunità "Bucaneve"

n. 533 ore annuali complessive ore di prestazioni educative volte all'attivazione di percorsi di autonomia lavorativa ed abitativa, nonché alla risoluzione di eventuali conflitti derivanti dalla condivisione degli spazi comuni.

Supporto psicoeducativo a favore delle famiglie in situazioni di sovraindebitamento

n. 100 ore annuali Educatore

n. 50 ore annuali Psicologo

n. 50 ore annuali Educatore Finanziario

Coordinamento

n. 373 ore di coordinamento

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali che verranno impiegate nelle attività sono le seguenti.

A) Educatore professionale socio pedagogico

Gli educatori devono essere in possesso di laurea in Scienze dell'educazione nella classe **L19**, ai sensi della legge 205/2017. Si richiamano i commi 597-598-599 della legge 205/2017 per quanto attiene la fase transitoria.

Gli educatori dovranno avere esperienza specifica almeno annuale nel campo dell'educazione degli adulti, con particolare riferimento all'area del reinserimento sociale.

B) Mediatore familiare

I mediatori familiari dovranno aver frequentato un corso di mediazione familiare di durata non inferiore ai 12 mesi e avere esperienza di almeno 1 anno nel settore.

C) Psicologo

Lo psicologo dovrà essere in possesso di laurea in psicologia conseguita secondo il vecchio ordinamento oppure laurea specialistica secondo il nuovo ordinamento, e iscrizione all'albo; dovrà avere almeno 2 anni di esperienza nel settore.

D) Educatore Finanziario

L'educatore finanziario dovrà essere in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:

laurea triennale in economia, giurisprudenza, scienze politiche, scienze sociali, scienze dell'educazione, scienze pedagogiche;

L'educatore finanziario dovrà inoltre essere in possesso di attestato sulle conoscenze e abilità rilasciato da società di formazione certificata UNI 11402 "Educazione finanziaria del cittadino – requisiti del servizio"; l'attestato dovrà essere acquisito al massimo entro 6 mesi dall'aggiudicazione dell'appalto.

E) Coordinatore

Il coordinatore dovrà essere in possesso di laurea in Scienze dell'educazione nella classe L19 o altra laurea in materie umanistiche ad indirizzo sociale/psicologico/pedagogico con esperienza almeno biennale nel coordinamento di attività educative.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice dei Contratti, garantendo l'applicazione del CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.Lgs. 15 giugno 2015, n.81.

figure professionali	cat.	costo orario	costo orario senza indennità di turno del 11,7%	costi generali/utile d'impresa 4%	costo orario totale	n. ore ANNUO	costo orario totale x n. ore
Educatore e Mediatore Familiare	D2	21,97	19,67	0,79	20,46	6.403	131.005,38
Coordinatore	D3/E1	23,48	21,02	0,84	21,86	373	8.153,78
Psicologo e Educatore Finanziario	D3/E1	23,48	21,02	0,84	21,86	100	2.186,00
							141.345,16

La natura delle prestazioni, che rispondono a bisogni individuali soggetti a modifica anche nel brevissimo periodo, rende solo presumibile l'andamento del servizio nel corso del tempo, per l'operare di diverse varianti non programmabili

In considerazione di quanto sopra, appare evidente che la variazione del monte ore delle prestazioni da svolgersi nel corso della durata dell'appalto, indipendentemente dall'entità, non deve considerarsi una modificazione dell'oggetto originario del contratto ma l'ordinaria dinamica organizzativa di un servizio che per raggiungere la propria finalità deve poter rispondere alle mutevoli necessità della propria utenza e della Comunità.

Fermo restando il divieto di modifica sostanziale del contratto nel corso della sua esecuzione di cui al comma 4 dell'art. 106 del D. Lgs. 50/2016, la flessibilità necessaria al raggiungimento degli scopi propri del servizio in appalto potrebbe determinare ulteriori necessità di modifica delle condizioni negoziali durante il periodo di validità mentre altre sono rimesse alla valutazione della stazione appaltante che, ai sensi dell'art. 106, comma 1 lett. e) del Codice dei contratti pubblici può comunque richiedere varianti non sostanziali alle prestazioni contrattuali per meglio rispondere alle esigenze del sistema socio educativo del territorio.

B.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO E UNIVERSALE

Dato che la norma in materia fa riferimento agli "obblighi di servizio pubblico e universale", si rende necessario individuare il significato di tali termini ed i correlati obblighi ivi sottesi.

Il servizio pubblico può essere definito come un'attività di interesse generale assunta dal soggetto pubblico (titolare del servizio medesimo), che la gestisce direttamente ovvero indirettamente tramite un soggetto privato, mentre il servizio universale può essere definito in considerazione degli effetti perseguiti, volti a garantire un determinato servizio di qualità ad un prezzo accessibile.

In particolare, l'Unione Europea intende il servizio universale come "l'insieme minimo di servizi di qualità specifica cui tutti gli utenti finali hanno accesso a prezzo abbordabile tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, senza distorsioni di concorrenza".

La Direttiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, seppur afferente al servizio universale ed ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale), fornisce alcuni chiarimenti circa la nozione di "servizio universale".

In *primis*, si precisa che il fatto di assicurare un servizio universale può comportare la prestazione di determinati servizi a determinati utenti finali a prezzi che si discostano da quelli risultanti dalle normali

condizioni di mercato. Tuttavia, il fatto di fornire un compenso alle imprese designate per fornire tali servizi in dette circostanze non deve tradursi in una distorsione di concorrenza, purché tali imprese ottengano un compenso per il costo netto specifico sostenuto e purché l'onere relativo a tale costo netto sia indennizzato in un modo che sia neutrale in termini di concorrenza. Più nello specifico, gli Stati membri, ove necessario, dovrebbero istituire meccanismi di finanziamento del costo netto, derivante dagli obblighi di servizio universale, qualora sia dimostrato che tali obblighi possono essere assunti solo in perdita o ad un costo netto superiore alle normali condizioni commerciali: infatti, occorre vigilare affinché il costo netto derivante dagli obblighi di servizio universale sia correttamente calcolato e affinché l'eventuale finanziamento comporti distorsioni minime per il mercato e per gli organismi che vi operano e sia compatibile con il disposto degli articoli 87 e 88 del Trattato istitutivo della Comunità Europea (ora articoli 107 e 108 della Sezione 2 rubricata "Aiuti concessi dagli Stati" del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (dopo il Trattato di Lisbona del 13 dicembre 2007)).

In *secundis*, si puntualizza che per "prezzo abbordabile" deve intendersi un prezzo definito a livello nazionale dagli Stati membri in base alle specifiche circostanze nazionali, che può comprendere la definizione di una tariffa comune indipendente dall'ubicazione geografica o formule tariffarie speciali destinate a rispondere alle esigenze degli utenti a basso reddito. Dal punto di vista del consumatore, l'abbordabilità dei prezzi è correlata alla possibilità di sorvegliare e controllare le proprie spese. Ciò al fine di rendere un determinato servizio pubblico pienamente accessibile e fruibile a tutti gli utenti finali, garantendo altresì un determinato livello qualitativo, a prescindere dall'ubicazione geografica dei medesimi e tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali.

Inoltre, la suddetta Direttiva 2002/22/CE esplicita che la qualità ed il prezzo del servizio sono fattori determinanti in un mercato concorrenziale e le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero essere in grado di controllare la qualità del servizio prestato dalle imprese designate quali imprese soggette ad obblighi di servizio universale.

Al riguardo si puntualizza che non dovrebbero esistere limitazioni per quanto riguarda gli operatori designati ad assumersi la totalità ovvero una parte soltanto degli obblighi di servizio universale.

In sintesi, il concetto di servizio pubblico può essere funzionalmente definito come un'attività di interesse generale assunta dal soggetto pubblico (titolare del servizio medesimo), che la gestisce direttamente ovvero indirettamente tramite un soggetto privato, mentre il servizio universale può essere definito in considerazione degli effetti perseguiti, volti a garantire un determinato servizio di qualità ad un prezzo accessibile.

Relativamente alla materia dei servizi pubblici locali si può concludere che le due testé citate nozioni rappresentano, nella sostanza, le due facce di una stessa medaglia, in quanto laddove si parla di "servizio pubblico" tout court l'attenzione si focalizza verso il soggetto pubblico che deve esplicitare (direttamente ovvero indirettamente mediante la concessione ad imprese pubbliche, miste o private) l'attività di interesse generale, mentre laddove si parla di "servizio universale" l'attenzione si focalizza verso gli utenti finali di tale servizio pubblico e, più precisamente, verso le condizioni di accessibilità, di fruibilità e di qualità del servizio medesimo.

Con riguardo agli obblighi di servizio pubblico, può affermarsi che la *ratio* degli stessi va ricercata nella necessità di garantire l'equilibrio tra il mercato e la regolamentazione, tra la concorrenza e l'interesse generale, garantendo che i servizi di interesse economico generale siano prestati in modo ininterrotto (continuità), a favore di tutti gli utenti e su tutto il territorio interessato (universalità), a tariffe uniformi e a condizioni di qualità simili, indipendentemente dalle circostanze particolari e dal grado di redditività economica di ciascuna singola operazione (parità).

L'Ente locale deve intervenire laddove, per garantire un servizio accessibile a tutti, di qualità ed ad un prezzo abbordabile, si rendano necessarie adeguate compensazioni economiche (e quindi integrative della tariffa) al fine di rendere appetibile un servizio che, senza tali condizioni, non risulterebbe contendibile per il mercato.

SEZIONE C

MODALITÀ DI AFFIDAMENTO PRESCELTA

I servizi socio educativi a sostegno di percorsi di inclusione sociali sono gestiti integralmente in appalto da educatori, mediatori familiari, psicologi ed educatori finanziari; questa scelta si è resa necessaria per l'assenza nella pianta organica del Comune di tale figure professionali.

Le Amministrazioni Comunali ritengono che, nel caso di specie, lo strumento dell'Appalto di servizi sia la più adeguata forma di affidamento del servizio, consentendo attraverso la concorrenzialità tra operatori del settore socioassistenziali la comparazione di progettualità qualificate e specializzate, con l'obiettivo di selezionare la proposta che esprima la maggiore capacità tecnico/professionale utilizzando come criterio di aggiudicazione quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa; la centralità degli aspetti qualitativi del servizio determina altresì la scelta di attribuire l' 80% del punteggio disponibile per la valutazione delle offerte alla parte di esse contenente gli elementi tecnico/progettuali ed il restante 20 % alla parte relativa al prezzo. Nell'ambito del punteggio destinato alla valutazione della parte tecnica delle offerte viene attribuito adeguato rilievo a proposte migliorative ed innovative del servizio, nella costante ricerca del continuo sviluppo quali/quantitativo degli interventi offerti. Inoltre, si sottolinea l'impossibilità normativa di procedere a gestione diretta del servizio in ragione delle normative vigenti riguardanti il personale e le possibili assunzioni.

SEZIONE D

ANALISI DI EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ DELLA SCELTA

La modalità di affidamento prescelta risulta in continuità con l'attuale forma di gestione prescelta dai Comuni.

Essa si motiva in termini di efficacia ed economicità per la natura progettuale delle prestazioni da effettuare. Per ogni persona è predisposto un piano di lavoro personalizzato sulla base dei bisogni rilevati (con particolare riguardo alla situazione personale, familiare e socio-lavorativa) per questo le prestazioni devono essere assicurate ad ogni utente, in maniera continuativa, da parte di personale qualificato, costantemente aggiornato e dotato di adeguati strumenti operativi.

Di conseguenza la forma dell'appalto offre massime garanzie che derivano dalla specializzazione dell'organizzazione e della prestazione, che consente di ottimizzare qualità e rendimento e di ottenere economie di scala contenendo i costi di produzione del servizio e dalla natura del rapporto di lavoro privato, che consente:

- rapidità ed efficacia nell'adattare l'organico degli addetti al numero dei piani di lavoro personalizzati elaborati dai servizi sociali
- certezza e tempestività nel garantire la continuità negli interventi in caso di assenza del personale titolare dei casi, indipendentemente dalla sua durata e causa
- efficienza della pianificazione ed esecuzione degli interventi formativi necessari per aggiornare il personale e rispondere adeguatamente ai bisogni della tipologia dell'utenza territoriale.

Ciò è rafforzato dall'esito positivo della gestione in appalto confermato dalle attività di customer satisfaction che ha sottolineato dagli utenti del servizio un buon livello di soddisfazione.

La forma del contratto d'appalto peraltro consente interamente l'esplicitarsi delle attività di progettazione, decisione, verifica e controllo della qualità del servizio offerto proprie del titolare, consentendo all'Ente di concentrare su questi aspetti fondamentali le proprie risorse organizzative.

Indicatori di qualità	Valore di riferimento	RISULTATO
1. Disponibilità e flessibilità oraria del servizio	Per tutti i servizi Totale dalle 8.00 alle 19.00 dei giorni lavorativi Sabato 8 -12 solo Coordinatore	Si
2. Adeguatezza Setting e tutela della privacy	Per tutti i servizi Presenza di stanze dotate di scrivania, computer, sedie confortevoli, riscaldamento adeguato, generi di conforto, bagno di servizio	Si 3 stanze
3. Puntualità degli operatori	Per tutti i servizi Assenza totale di reclami in tal senso	Si
4. Grado di soddisfazione degli utenti su cortesia e disponibilità degli operatori rilevato tramite il questionario di rilevazione gradimento utenza	Per tutti i servizi Risposte nella fascia positiva del questionario per l'utenza almeno per l' 80 % del totale	100% di risposte positive
5. Capacità di relazione \ importanza del ruolo dell'educatore (tramite questionario utenza)	Per tutti i servizi Risposte nella fascia positiva del questionario per l'utenza per almeno il 70 % del totale	Il 100% delle persone ha messo in risalto l'importanza dell'educatore
6. Tempo medio di attesa per la presa in carico.	Mediazione sociale 120 giorni Bucaneve 30 giorni (con disponibilità di posti) 10 mesi (senza disponibilità) Mediazione alloggiativa Pronto intervento: entro 24 ore Sfratto imminente: 7 giorni Normale urgenza: 20 giorni Mediazione intra ed extra familiare 10 giorni	In linea con quanto stabilito a livello di progetto La richiesta di inserimento avviene a fronte di posti liberi. Non è istituita una lista d'attesa Nessun tempo di attesa Nessun tempo di attesa Nessun tempo di attesa Non è istituita lista d'attesa

7. Consapevolezza dei risultati ottenuti (tramite questionario utenza)	<p>Per tutti i servizi</p> <p>Risposte nella fascia positiva del questionario per l'utenza per almeno il 50%.</p>	<p>Risultati della Customer satisfaction: OTTIMO</p> <p>(metodo di rilevazione elaborato dalla committenza leggermente diverso da quello proposto a progetto. Equiparabile al 100% fascia positiva)</p>
8. Conoscenza delle procedure del servizio da parte dell'utenza. (tramite questionario utenza)	<p>Per tutti i servizi</p> <p>Risposte nella fascia positiva del questionario per l'utenza per almeno il 50%.</p>	<p>Risultati della Customer satisfaction : OTTIMO</p> <p>(metodo di rilevazione elaborato dalla committenza leggermente diverso da quello proposto a progetto. Equiparabile al 100% fascia positiva)</p>
9. Numero di situazioni seguite in un anno	<p>Mediazione sociale</p> <p>Almeno 30</p> <p>Bucaneve</p> <p>Almeno 4</p> <p>Mediazione alloggiativa</p> <p>Almeno 60</p> <p>Mediazione intra ed extra familiare</p> <p>Almeno 15</p>	<p>SI di media 52,3</p> <p>SI struttura sempre al completo</p> <p>SI di media 77,25</p> <p>NO. LE SEGNALAZIONI SONO MINORI.</p>
10. Numero delle situazioni seguite rispetto alle ore a disposizione	<p>Mediazione sociale</p> <p>Almeno 14 situazioni contemporaneamente</p> <p>Bucaneve</p> <p>Almeno 4 situazioni contemporaneamente</p> <p>Mediazione alloggiativa</p> <p>Almeno 21 situazioni contemporaneamente</p> <p>Mediazione intra ed extra familiare</p> <p>Almeno 6 situazioni contemporaneamente</p>	<p>SI in media nei 4 anni 17,5</p> <p>SI struttura sempre al completo</p> <p>SI in media nei 4 anni 21,5</p> <p>NO in media nei 4 anni 2</p>
11. Numero di situazioni chiuse in un anno rispetto a quelle seguite.	<p>Mediazione sociale</p> <p>Almeno 70 %</p> <p>Bucaneve</p> <p>Almeno 25 %</p>	<p>NO in media il 61,22</p> <p>SI in media 25%</p>

	Mediazione alloggiativa Almeno 75% Mediazione intra ed extra familiare Almeno 80 %	SI in media 77,43 SI in media 100%
12. Tempo medio di presa in carico.	Mediazione sociale 12 mesi Bucaneve 15 mesi Mediazione alloggiativa 5 mesi Mediazione intra ed extra familiare 6 mesi	11 MESI 27,81 MESI 4,57 MESI 3 MESI
13. Grado di soddisfazione della committenza. (tramite apposito Questionario per la committenza)	Per tutti i servizi Risposte nella fascia positiva del questionario per la committenza almeno per 60 % del totale	100%
14. Risposta dei referenti della cooperativa a chiamata del committente.	Per tutti i servizi 100 %	100%
15. Numero dei servizi\enti con cui il servizio instaura collaborazioni.	Per tutti i servizi Minimo 10	IN MEDIA 20 ALL'ANNO
16. Numero di casi portati avanti rispetto a quelli iniziati	Mediazione sociale Almeno 60 % Bucaneve Almeno 90 % Mediazione alloggiativa Almeno 80 % Mediazione intra ed extra familiare Almeno 90 %	SI 86,75% SI 100% SI 85,82% SI 91,66 %
17. Percentuale degli obiettivi raggiunti completamente.	Mediazione sociale Almeno 60%	NO 57,23%

	Bucaneve Almeno 70% Mediazione alloggiativa Almeno 60% Mediazione intra ed extra familiare Almeno 60%	SI 83,3% SI 83,56% SI 60%
18. Percentuale degli obiettivi raggiunti completamente più quelli parzialmente.	Mediazione sociale Almeno 80% Bucaneve Almeno 80% Mediazione alloggiativa Almeno 80% Mediazione intra ed extra familiare Almeno 70%	SI 80 % SI 80 % SI 88,83 % SI 75 %
19. Percentuale di recidiva (ritorno al servizio)	Mediazione sociale minore o uguale al 15% Bucaneve minore o uguale al 10% Mediazione alloggiativa minore o uguale al 15% Mediazione intra ed extra familiare minore o uguale al 10%	3,2% 8,3% 6,07% DATO NON RILEVABILE
20. Soddisfazione dell'utente rispetto all'esperienza (tramite questionario utenza).	Per tutti i servizi Risposte nella fascia positiva del questionario per l'utenza almeno per 75 % del totale.	100%
21. Numero reclami	Per tutti i servizi Non più del 10 %	NESSUN RECLAMO
22. Tempi di sostituzione del personale.	Per tutti i servizi immediati	SI
23. Disponibilità e	Per tutti i servizi	

professionalità del personale del servizio (tramite questionario per la committenza)	Risposte nella fascia positiva del questionario per la committenza almeno per 60 % del totale	100%
24. Esistenza di salette a disposizione del servizio che consenta, in caso di colloquio riservato, la salvaguardia della privacy dell'utente.	<i>Per tutti i servizi</i> Minimo 2	<i>SI</i>
25. Logistica e caratteristiche architettoniche degli spazi adibiti al servizio (centralità, accessibilità ai disabili, possibilità di parcheggio)	<i>Per tutti i servizi</i> Non più di 1.000 m. dal centro e dai servizi comunali centrali; non più di 300 metri dalla fermata dell'autobus; non più di 200 metri dal parcheggio; accessibilità alle carrozzine.	<i>SI</i>

Relativamente agli indicatori di risultato non raggiunti si evidenzia che:

- 1) Mediazione Sociale: gli obiettivi raggiunti sono molto vicini agli standard previsti, la piccola variazione in difetto ha due cause principali:
 - a) la minor offerta sul mercato di possibilità lavorative nel territorio;
 - b) la particolare casistica della mediazione sociale in psichiatria che rende più difficoltoso il raggiungimento degli obiettivi;
- 2) Mediazione intra ed extra familiare: il minor numero di nuclei familiari che aderiscono al percorso dimostrando la loro resistenza ad avviare gli incontri di mediazione se non obbligati dall'Autorità Giudiziaria.