



COMUNE DI VILLACIDRO
PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA
SERVIZIO POLITICHE SOCIALI, EDUCATIVE E GIOVANILI

**AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL “SERVIZIO INFORMAGIOVANI”
CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO
CIG 8944951713**

Art. 1 - OGGETTO DELL’APPALTO E DESTINATARI

L'appalto ha per oggetto la gestione del “Servizio Informagiovani” del Comune di Villacidro. L'Informagiovani è un servizio che ha l'obiettivo di fornire supporto informativo e di primo orientamento alla generalità dei cittadini, tali da consentire agli stessi di compiere le scelte più opportune e consapevoli rispetto al proprio futuro, offrendo un'informazione utile per un migliore inserimento nella vita formativa e lavorativa e di conseguenza sociale, tramite il potenziamento di conoscenze e competenze individuali. L'Informagiovani è un servizio sociale diretto alla generalità dei cittadini e che deve garantire una modalità di lavoro attenta particolarmente ai temi di interesse giovanile e a quelli relativi ai soggetti svantaggiati anche in collaborazione con i servizi territoriali pubblici e privati accreditati che si attua attraverso uno sportello che risponde alle esigenze presentate dai cittadini in ordine agli obiettivi meglio specificati nei successivi articoli. Il servizio è da gestire in autonomia organizzativa tenuto conto delle modalità di seguito rappresentate e fermo restando le funzioni che rimangono in capo al Comune.

Art. 2- DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO

Funzionalmente il Servizio è composto da un'area riservata al pubblico strutturata come “**front- office**”, un luogo d'incontro tra cittadini utenti ed cittadini operatori, ove verranno svolti i compiti specifici di informazione, promozione e orientamento in cui l'utente viene guidato ad esprimere con chiarezza il proprio bisogno informativo e riceve, di conseguenza, un'informazione pertinente ed organizzata in diversi ambiti tematici (formazione scolastica e professionale, lavoro, professioni, contributi e servizi sociali, vita sociale e salute, attività culturali e sport). Il Servizio è inoltre composto da un'area riservata agli operatori, denominata “**back-office**”, in cui si svolge l'attività finalizzata alla ricerca, al trattamento e alla produzione dell'informazione e pertanto la relazione con altri enti ed istituzioni.

Lo Sportello è strutturato in modo da favorire la massima accessibilità all'informazione in libera consultazione anche attraverso la messa a disposizione di dossier, materiali cartacei in distribuzione, quotidiani e periodici e bacheche informative. Nell'ambito dell'attività di sportello, inoltre, dovranno essere resi possibili agli utenti sia l'uso autonomo e diretto di postazioni personal computer per ricerca in rete.

Le prestazioni si suddivideranno fondamentalmente in:

- Attività di front-office, che a titolo indicativo e non esaustivo riguarda:

- informazioni verbali, cartacee, telefoniche e informatiche;
- distribuzione di moduli di domande per assunzioni lavorative e /o concorsi pubblici;
- distribuzione di moduli di domande per contributi e servizi afferenti al servizio socio-assistenziale (L. 431/98, Inquilini morosi incolpevoli, RE.I.S., L. 162/98, e analoghi)
- diffusione e informazione su corsi di formazione e orientamento scolastico e professionale, ecc.;
- supporto nelle diverse fasi di iscrizione alle Università e alla richiesta dei servizi l'ERSU (alloggio, mensa, ecc.);
- gestione delle postazioni internet a disposizione dei cittadini;
- informazioni e supporto nella creazione di una email personale, di una PEC e di una SPID per permettere all'utenza di accedere ai servizi online della pubblica amministrazione e inviare istanze con tempestività e semplicità - organizzazione di seminari attinenti;
- pubblicizzazione delle iniziative formative in favore dei cittadini, soprattutto dei giovani e delle persone svantaggiate;
- pubblicizzazione dei bandi (regionali, nazionali, europei) di iniziative e finanziamenti per i giovani;
- Pubblicizzare le iniziative e le informazioni anche attraverso social network a scelta della ditta e degli operatori;
- organizzazione di eventi e/o seminari in materia di formazione e lavoro;
- elaborazione e predisposizione di dossier, schede, schemi, dépliant informativi, relativi ad argomenti di particolare interesse (es. concorsi pubblici, lavoro stagionale, stage, etc.);
- monitoraggio dell'affluenza dell'utenza e acquisizione informazioni su gradimento del servizio

Tutte le attività sopradescritte dovranno essere documentate.

- Attività di back-office che dovrà rispondere alle istanze che saranno avanzate dai cittadini durante gli orari di ricevimento del pubblico, nei vari settori di interesse prestando particolare attenzione a:

- Scuola e formazione: scuole dell'obbligo, post obbligo, scuole secondarie, post diploma, corsi di formazione professionale regionali e comunitari, università, conservatori, accademie, borse di studio comunali, regionali, nazionali ed internazionali, diritto allo studio, formazione professionale ecc.;
- Lavoro: opportunità lavorative, assunzioni, diverse tipologie di contratti di lavoro, categorie protette, cooperazione, concorsi, collocamento, lavoro stagionale in Italia e all'estero, primo impiego, autoimpiego, ecc.;
- Vita Sociale: associazionismo, volontariato, tempo libero, cultura, sport, viaggi, ecc.;
- attività di supporto in progetti di inclusione sociale in collaborazione con il servizio sociale comunale (esempi: RE.I.S., Reddito di cittadinanza e analoghi).

Oltre alle sopraelencate prestazioni il Servizio dovrà consentire ai cittadini utenti la consultazione di documentazione appositamente preparata e/o elaborata dalla ditta, prendere visione delle informazioni, degli avvisi, bandi e notizie fissate nelle bacheche, chiedere e ottenere depliant, guide, opuscoli, schede, come pure leggere quotidiani e riviste specializzate, prendere appunti, affiggere annunci nelle bacheche, ecc.

Pertanto l'attività di back-office riguarderà lo svolgimento delle diverse attività non a diretto contatto con l'utenza, quali indicativamente:

- la gestione, organizzazione e attivazione del servizio;
- la costante ricerca delle informazioni e delle fonti informative e la loro catalogazione sia su cartaceo che informatico;
- la registrazione delle attività svolte;
- la registrazione e quantificazione degli accessi;
- la registrazione e quantificazione delle richieste presentate dagli utenti;
- le statistiche.

In sintesi le attività possono essere ricondotte alle seguenti aree:

1. **Accoglienza:** attività finalizzata alla lettura del fabbisogno della persona e a fornire prime informazioni sulla mappa dei servizi.
2. **Informazione:** Allestimento di uno spazio di autoconsultazione soprattutto con l'utilizzo delle nuove tecnologie, che metta a disposizione degli utenti informazioni utili circa le opportunità formative e/o lavorative. Organizzazione di momenti di consulenza individuale o di gruppo.
3. **Attività di ricerca, aggiornamento e classificazione dei materiali informativi**
4. **Consulenza orientativa:** supportare e accompagnare l'utente attraverso l'analisi delle potenzialità, delle risorse personali, delle opportunità e dei vincoli posti dalla realtà esterna, per consentire ai cittadini di compiere le scelte più opportune e consapevoli rispetto al proprio futuro e permettendone un migliore inserimento nella vita formativa, lavorativa e sociale, anche in collaborazione con altri servizi territoriali.
5. **Supporto alla ricerca attiva del lavoro:** attività mirata ad aiutare il singolo o il gruppo a fronteggiare il compito di cercare un'occupazione anche nella forma dell'autoimpresa.

Per ciò che concerne le prestazioni rivolte all'utenza deve essere garantita l'accessibilità per i disabili.

Oltre a queste attività rivolte all'utenza e ai servizi territoriali, sono previste, a totale carico della ditta: manutenzioni ordinarie e riparazioni varie dell'attrezzatura in dotazione, anche di quella assegnata dal Comune.

Art. 3 – PERSONALE E COMPETENZE RICHIESTE

Il personale qualificato consta di due operatori, uno a 16 ore l'altro a 26 così suddivisi:

- **Operatore 1: Il coordinatore e orientatore** (livello contrattuale CCNL cooperative sociali categoria D3/E1) per 6 ore settimanali e **operatore di sportello** (livello contrattuale CCNL cooperative sociali categoria C3/D1) per 10 ore settimanali);
- **Operatore 2: Operatore di sportello** (livello contrattuale CCNL cooperative sociali categoria C3/D1) per 26 ore settimanali;

La suddivisione oraria può essere anche differente nel corso della gestione dell'appalto, anche in maniera temporanea, ma gli operatori non possono essere più di due se non per sostituzioni temporanee motivate.

- 1) N.1 - Operatore sociale Cat. E1 C.C.N.L. Coop. Sociali, con una delle seguenti lauree: Laurea in Psicologia, Pedagogia, Scienze dell'Educazione, Servizio Sociale, con esperienza nel servizio "Informagiovani" di almeno tre anni (anche non consecutivi), con funzioni di Coordinatore;
- 2) N.1 – Operatore di sportello Cat. D1 C.C.N.L. Coop. Sociali, in possesso di Diploma di Scuola Media Superiore con funzioni di operatore di sportello.

Il coordinatore e orientatore preposto all'organizzazione del servizio, in considerazione dell'importanza e delicatezza che riveste l'organizzazione del Servizio, il Coordinatore deve essere una persona con spiccate capacità organizzative, capace di adeguarsi ai cambiamenti, di sostenere eventuali emergenze e di gestire il personale in coerenza con gli obiettivi del servizio stesso e in grado di garantire efficaci livelli di soddisfazione. In caso di assenza prolungata del coordinatore oltre 30 (trenta) giorni, la Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di individuare altro referente con pari requisiti e capacità professionali, esperienza lavorativa richiesti per l'accesso pena l'applicazione delle penali di cui al successivo Art. 19; alla comunicazione dovrà essere allegato il titolo di studio e curriculum. In caso di assenze brevi o comunque inferiori ai 15 (quindici) giorni del Coordinatore, la Ditta aggiudicataria dovrà comunicare congiuntamente all'informativa sull'assenza, il nominativo di altro referente, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo Art. 19; Tutti gli operatori devono garantire buone capacità comunicative con l'utenza e capacità di individuare ed accogliere le proposte provenienti dai cittadini e dai gruppi giovanili esistenti sul territorio relativamente alle attività realizzabili, ottime capacità organizzative e una buona conoscenza dei programmi informatici d'ufficio più in uso.

Oltre al personale qualificato è previsto un **operatore generico** (livello contrattuale CCNL cooperative sociali categoria A1) addetto alla pulizia dei locali della sede dove si svolgeranno le prestazioni del Servizio Informagiovani, per 4 ore settimanali.

Art. 4 - ORARIO E CALENDARIO DELLE ATTIVITÀ

Il servizio sarà operativo nei seguenti giorni:

Orario dal 1° ottobre al 31 maggio: quattro mattine e tre pomeriggi per totali 26 ore settimanali

Orario dal 1° giugno al 30 settembre: cinque mattine e un pomeriggio per totali 26 ore settimanali

L'orario di apertura di sportello non definito rigidamente in capitolato ma sarà esplicitato nell'offerta tecnica e soggetto a variazione in caso di mutate esigenze dei cittadini per una migliore funzionalità del servizio ma in questa sede vengono definiti due parametri: apertura per ogni giorno di servizio e apertura settimanale di almeno 20 ore. L'orario di sportello può essere inferiore a 20 ore nelle settimane nelle quali è prevista attività in gruppo o altre attività per cui non sarà possibile garantire l'orario minimo d'apertura, attività oggetto dell'offerta tecnica.

Oltre che in occasione delle festività previste dal CCNL Cooperative Sociali, il servizio resta chiuso due settimane ad Agosto e una settimana in occasione delle festività natalizie e per altri giorni cinque (anche non consecutivi) da concordare con la stazione appaltante ogni anno (per settimana si intende cinque giorni consecutivi con l'esclusione del sabato e della domenica e altri giorni festivi previsti dal C.C.N.L. a prescindere dal numero dalle aperture pomeridiane).

Nel corso della gestione le attività di monitoraggio relativamente agli accessi può essere utilizzata dalla stazione appaltante per chiedere una modifica del calendario più funzionale ai cittadini utenti fermo restando le clausole del CCNL.

Art. 5 - TIROCINI, SERVIZIO CIVILE, VOLONTARIATO

Previo rilascio di Nulla Osta da parte del Responsabile del Servizio Politiche Sociali, Educative e Giovanili del Comune di Villacidro, potranno essere inseriti nella gestione del servizio Informagiovani volontari del

servizio civile e/o tirocinanti purché coperti da assicurazione a carico della ditta. Tale personale deve essere inteso in misura aggiuntiva e non in sostituzione degli operatori preposti al servizio.

Art. 6 - IMPORTO CONTRATTUALE DELL'APPALTO

L'importo per l'affidamento dell'intera durata del servizio, fissata per un triennio con decorrenza dal 1° gennaio 2022 e fino al 31 dicembre 2024, è pari a € 155.713,95 Iva esclusa (diconsi euro centocinquantacinquemilasettecentotredici/95), iva esclusa.

Per definizione della base d'asta si precisa che sussistono rischi di interferenza di cui all'art. 26 del D. Lgs. 81/08 per un costo ulteriore di € 1.500,00 iva esclusa. In caso di passaggio di gestione ad altra ditta aggiudicataria alla scadenza del contratto di cui al presente appalto, ovvero in caso di risoluzione o recesso dal contratto, la ditta gerente dovrà garantire le operazioni necessarie al regolare passaggio di consegne, assicurando la continuità del servizio. In tal senso dovrà impegnarsi ad effettuare almeno un incontro presso gli uffici comunali in data da concordarsi tra le parti. Ove non vi fosse accordo tra le ditte interessate il giorno luogo e ora per il passaggio di consegne verrà stabilito dall'Amministrazione comunale aggiudicante con vincolo di partecipazione per le stesse. In caso di mancato rispetto della presente disposizione da parte del soggetto cessante il Comune si riserva di trattenere a titolo di penale l'ultima rata di pagamento.

Art. 7 - OSSERVANZA C.C.N.L. E OBBLIGHI ASSICURATIVI

Tutti gli obblighi assicurativi antinfortunistici, assistenziali e previdenziali e quanto previsto dalla normativa vigente, sono a carico dell'aggiudicatario, il quale ne è il solo responsabile con l'esclusione del diritto di rivalsa. L'aggiudicatario è tenuto per i propri dipendenti al rispetto degli standard di trattamento salariale, secondo il C.C.N.L. di categoria, normativi, previdenziali ed assicurativi del settore. La ditta aggiudicataria è obbligata al rispetto dell'art. 37 (Cambi di gestione) del CCNL – Cooperative Sociali: sono previste pertanto specifiche clausole sociali di cui all'art. 50 del Codice, trattandosi di servizio ad alta intensità di manodopera (il costo del personale è superiore al 50% del costo complessivo).

Art. 8 - REQUISITI ESSENZIALI E MODALITA' DI GARA

L'appalto sarà aggiudicato mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando tramite lettera invito alle ditte che hanno manifestato interesse attraverso alla procedura RDI su SardegnaCAT Bando: tender_215837 - INFORMAGIOVANI 2021/2024 e secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del d.lgs. 50/2016. La ditta presenterà un progetto che contenga i seguenti elementi, come meglio specificato nel disciplinare di gara:

- Criterio 1 - Modalità di accoglienza dei cittadini, decodifica della richiesta ed elaborazione della risposta.
- Criterio 2 - Modalità di ricerca delle fonti, organizzazione informazioni e presentazione ai cittadini
- Criterio 3 - Proposte di attività in gruppo e relative modalità di gestione
- Criterio 4 - Modalità di organizzazione e gestione dell'orientamento presso gli Istituti Scolastici con sede operativa a Villacidro
- Criterio 5 - Proposte operative per facilitare la ricerca autonoma di opportunità formative e di impiego
- Criterio 6 - Proposte su potenziamento delle competenze digitali dei cittadini
- Criterio 7 - Proposte su orario di servizio, orario di apertura minimo con eventuale potenziamento

- Criterio 8 - Proposte operative per facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi e benefici comunali
- Criterio 9 - Modalità di verifica del servizio e monitoraggio delle attività e di rimodulazione

Al progetto tecnico verranno attribuiti max 90 punti mentre all' offerta economica verrà attribuito un punteggio massimo di 10 punti. La valutazione delle offerte avverrà con le regole fissate dal disciplinare di gara.

Art. 9 - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

La Ditta aggiudicataria è tenuta a gestire il servizio con propria organizzazione, nel rispetto delle disposizioni legislative, del presente capitolato e del progetto presentato in sede di gara.

Sono a carico del prestatore di servizi:

- il costo del personale e tutti gli oneri del datore di lavoro anche ai fini di cui al D. Lgs. 81/2008 nessuno escluso
- il costo per la pulizia dei locali
- il costo dell'utenza telefonica
- il costo per la fornitura di tutto il materiale documentale
- riparazione e manutenzione di attrezzature e arredi consegnati;
- manutenzione ordinaria di semi-infissi ed infissi.
- manutenzione dei PC e strumentazione connessa (in caso di guasti non riparabili o vetustà la ditta li deve sostituire a proprio carico in piena autonomia, alla fine del contratto l'attrezzatura acquistata che sostituisce quella Comunale entrerà nella consistenza del patrimonio comunale)

Qualora l'Amministrazione riscontri danni agli arredi e alle attrezzature si può rivalere sull'aggiudicatario. Gli stessi non potranno essere destinati ad altra attività se non quella prevista dal capitolato.

Art 10 - OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Sono a totale carico dell'amministrazione comunale:

- la concessione di una idonea sede per lo svolgimento delle attività previste nel Servizio, che ad oggi è sita in Piazza Dessì 12;
- la dotazione di base di arredi (scrivanie, armadietti, scaffali, PC, tavoli con sedie a disposizione dell'utenza per l'autoconsultazione, in sede di avvio verrà redatto apposito verbale).

È compito dell'Amministrazione Comunale ogni attività finalizzata ad eliminare problemi che possano pregiudicare la sicurezza dell'intera struttura come il servizio di derattizzazione e disinfestazione (Competenza dell'U.T.C.) e sanificazione delle acque (esempio: legionella).

Art. 11 - INFORTUNI E DANNI

L'aggiudicatario risponderà direttamente dei danni alle persone e cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte del Comune.

Art. 12 – ADEGUAMENTO DEI PREZZI

Si procederà annualmente su richiesta della ditta all'aggiornamento del canone sulla base del generale indice F.O.I, indice di variazione dei prezzi per le famiglie di operai e impiegati, mensilmente pubblicato dall'I.S.T.A.T., la prima volta all'inizio del secondo anno di contratto.

Art. 13 - SICUREZZA

La Ditta Aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle disposizioni del D. Lgs. 9 Aprile 2008, n. 81 e successive modifiche e integrazioni in materia di sicurezza. A tal fine dovrà predisporre e rendere disponibile copia del proprio Documento di Valutazione dei Rischi (D.V.R.) e comunicare, al momento della stipula del contratto, il nominativo del proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Il Comune ha già definito il D.U.V.R.I. (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza) tra i soggetti coinvolti, che sarà allegato al bando.

Si precisa che l'attività di controllo effettuata con personale della Stazione Appaltante, non presenta rischi da interferenza trattandosi di attività sporadica atta a constatare il regolare funzionamento del servizio, l'efficienza e l'efficacia della gestione.

Art. 14 – PAGAMENTI

I pagamenti relativi al servizio saranno effettuati dall'Amministrazione Comunale di Villacidro a fronte delle prestazioni erogate dalla ditta aggiudicataria (stato di avanzamento del servizio) e dietro presentazione di regolare fattura elettronica. Le liquidazioni avverranno a mezzo mandato, con bonifico bancario sul conto corrente dedicato alle commesse pubbliche, entro il 30° giorno successivo alla data di presentazione di regolare fattura subordinatamente alla verifica d'ufficio della regolarità contributiva dell'appaltatore (DURC in corso di validità). In caso di irregolarità contributiva il pagamento rimarrà sospeso fino a regolarizzazione del D.U.R.C., salvo quanto previsto dall'art. 6, comma 8, del D.P.R. 05.10.2010, n. 207. Le fatture dovranno essere trasmesse on-line, riportare gli estremi della determinazione di affidamento dell'appalto e il CIG. Il Comune, in relazione alla puntuale osservanza delle prescrizioni e condizioni dettate per la conduzione dell'appalto, ha facoltà di sospendere i pagamenti alla Ditta affidataria qualora siano state contestate inadempienze sino a quando lo stesso non si adegui agli obblighi assunti, fermo restando l'applicazione di eventuali penalità e delle più gravi sanzioni previste dalla legge, dal presente Capitolato e dal contratto e le somme saranno riscuotibili mensilmente. Per i pagamenti uguali o superiori agli euro 5.000,00 l'Amministrazione Comunale prima di effettuare il pagamento provvederà a verificare che la Ditta aggiudicataria non risulti inadempiente nei confronti dell'Equitalia, con le procedure di cui al Decreto 18/01/2008 n. 40 del Ministero del Lavoro e delle Finanze. Il pagamento delle fatture è comunque subordinato alla stipula del contratto.

Art. 15 - OBBLIGHI SULLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi dell'art. 3 della L. 13 agosto 2010 n. 136, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, la ditta aggiudicataria deve utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva; tutti i movimenti finanziari relativi all'appalto in oggetto devono essere registrati sui conti correnti dedicati e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

La ditta aggiudicataria comunica alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima

utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Gli stessi soggetti provvedono, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Art. 16 – DIVIETO DI CESSIONE E SUBAPPALTO

È fatto divieto di cedere o subappaltare il servizio, pena l'immediata risoluzione del contratto e la perdita del deposito cauzionale, salvo ulteriore risarcimento dei maggiori danni accertati.

Art. 17 - MODIFICHE DEL CONTRATTO DURATE IL PERIODO DI EFFICACIA

E' insindacabile facoltà dell'Amministrazione Comunale, richiedere all'aggiudicatario, nel rispetto di quanto stabilito all'art. 106 del D. Lgs. 50/2016: - eventuali variazioni rispetto all'ammontare del Servizio (con giusto riconoscimento economico) a causa di esigenze sopravvenute a seguito dell'approvazione di nuove disposizioni normative a livello nazionale e regionale nel pieno e completo rispetto di quanto stabilito dal D. Lgs. 28 aprile 2016 n. 50 e ss.mm.ii.

Art. 18 – CONTROLLO, VERIFICA E VALUTAZIONE

Il Comune mantiene facoltà di indirizzo, controllo, verifica e valutazione che attuerà nel rispetto di quanto stabilito dal capitolato e dall'offerta tecnica, dalle eventuali mutate esigenze dell'utenza che rendessero necessario una rinegoziazione di alcuni aspetti operativi del servizio finalizzati a garantire buoni standard di qualità. Nel corso delle verifiche si constaterà il regolare funzionamento del servizio, l'efficienza e l'efficacia della gestione. Con cadenza trimestrale si svolgerà un incontro (preceduto da relazione scritta trimestrale della ditta) tra il Responsabile del Servizio Politiche Sociali, Educative e Giovanili o suo incaricato e il Coordinatore del Servizio (con il titolare della ditta almeno una volta all'anno) al fine di valutare l'andamento delle attività e per le altre esigenze che si dovessero manifestare in itinere.

La ditta deve prevedere un costante monitoraggio sulla qualità percepita dai cittadini attraverso la somministrazione di questionari da compilarsi in forma anonima a cura degli utenti del servizio; presso la sede del servizio dovrà essere presente una cassetta nella quale i cittadini utenti potranno depositare reclami in forma non anonima; ulteriori forme di consultazione e coinvolgimento dei cittadini interessati possono essere programmate su iniziativa del Servizio Socio-Assistenziale anche al fine di prevedere modifiche ed integrazioni al progetto.

Art. 19 - VALUTAZIONE, PRESTAZIONI INSUFFICIENTI E PENALITÀ

La Ditta appaltatrice, nell'esecuzione del servizio avrà l'obbligo di seguire le disposizioni di Legge ed i regolamenti che riguardano il servizio stesso e le disposizioni del presente capitolato. Ove non attenda agli obblighi imposti per Legge o regolamento, ovvero violi le disposizioni del presente capitolato, è tenuta al pagamento di una pena pecuniaria che varia secondo la gravità dell'infrazione da un minimo di € 100,00 ad un massimo di € 1.000,00.

L'Amministrazione Comunale, previa contestazione alla ditta aggiudicataria, applica sanzioni nei casi in cui non vi sia rispondenza del servizio a quanto richiesto nel presente capitolato, e specificatamente:

- penale di € 100,00 per ogni reclamo scritto fondato sul comportamento del personale;
- penale di € 200,00 per ogni reclamo scritto fondato sul comportamento del coordinatore; penale di €

200,00 in caso di sostituzione temporanea con personale privo dei requisiti minimi di esperienza richiesti (importo giornaliero);

- penale di € 300,00 per ogni mancata sostituzione temporanea dell'operatore (importo giornaliero);
- penale di € 500,00 per ogni mancata giornata di servizio;
- penale di € 2.000,00 in caso di sostituzione definitiva con personale privo dei requisiti minimi d'esperienza richiesti.

In caso di recidiva per la medesima infrazione la penalità è raddoppiata. Per cumulo di tre infrazioni in uno stesso anno di contratto il Comune procederà alla risoluzione del contratto. Si comunica che l'unica formalità preliminare per l'applicazione delle penalità sopraindicate è la contestazione degli addebiti.

Alla contestazione della inadempienza la ditta appaltatrice ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento della lettera di addebito.

Il Comune procede al recupero della penalità mediante ritenuta sul mandato di pagamento delle fatture emesse dalla ditta aggiudicataria.

Art. 20 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La mancata o irregolare effettuazione dei servizi previsti nel presente capitolato comporta inadempimento contrattuale: si applicano gli articoli 1453 e successivi del Codice Civile. Ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile il Comune potrà avvalersi della risoluzione di diritto (*ipso iure*) del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni conseguenti al cattivo funzionamento o interruzione del servizio, nei seguenti casi:

- divulgazione di notizie e/o documenti relativi allo svolgimento delle attività e/o allo stato degli utenti del Servizio;
- violazione delle norme in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- per insoddisfazione dei cittadini utenti come accertato nei questionari anonimi (valutazione inferiore ad 70/100 per il 70% dei questionari);
- per tre mancate risoluzioni tempestive dei problemi segnalati dai reclami non anonimi depositati nella apposita cassetta;
- utilizzo di cose o beni dell'Amministrazione per usi diversi da quelli previsti;
- grave danneggiamento di cose o beni dell'Amministrazione;
- per violazione dell'obbligo di permettere le verifiche ed i controlli sul Servizio;
- per cumulo di tre infrazioni di cui all'art. 19 del presente capitolato;
- sostituzione con personale privo dei titoli di studio richiesti;
- cessione e sub-appalto del servizio o parte di esso;

Art. 21 – EFFETTI DELLA RISOLUZIONE CONTRATTUALE

Nel caso di cessazione per colpa o disdetta dell'appaltatore, l'Ente incamererà il totale della cauzione a titolo di penale, con ulteriore addebito, anche in rivalsa sui crediti e fatture da liquidare, degli eventuali danni diretti ed indiretti e della eventuale maggiore spesa:

- per far fronte alle spese conseguenti al ricorso a terzi soggetti, necessario per limitare gli effetti dell'inadempimento ed impedire l'interruzione del Servizio;
- per coprire le spese di indizione di una nuova gara di appalto per il riaffidamento del Servizio;
- per soddisfarsi per il pagamento delle penalità contestate e non versate dalla Ditta.

L'Ente potrà affidare il servizio, fino alla chiusura delle procedure del nuovo appalto al concorrente che segue in graduatoria con diritto al risarcimento del maggior onere sostenuto. L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'aggiudicataria per il fatto che ha determinato la risoluzione.

Art. 22 - LE SPESE CONTRATTUALI

Le spese contrattuali sono a carico del soggetto aggiudicatario unitamente a tutti gli oneri, imposte e tasse di qualsiasi natura relativi all'appalto. Il contratto è esente dall'imposta di bollo ai sensi dell'art. 27-bis del D.P.R. 642/72.

Art. 23 - DOMICILIO DELL'APPALTATORE

Per tutti gli effetti del contratto l'appaltatore dovrà eleggere domicilio nel Comune di Villacidro.

Art. 24 - CONTROVERSIE

Le controversie che dovessero insorgere tra l'appaltatore, il COMUNE di VILLACIDRO circa l'interpretazione e la corretta esecuzione delle norme contrattuali, qualora non si potesse risolvere in via amministrativa, saranno deferite al Giudice Ordinario. Il Tribunale competente è quello di Cagliari.

Art. 25 – RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile Unico del Procedimento per il presente appalto è il Dr. Roberto Spanu, Funzionario Psicologo.

Art. 26 - RISPETTO DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PRIVACY

In conformità alle norme del Regolamento (UE) 2016/679, questo Ente provvederà alla raccolta ed al trattamento dei dati personali dell'Impresa appaltatrice per le sole finalità connesse all'espletamento dell'appalto. I dati sono utilizzati e comunicati: all'interno dell'Ente tra gli incaricati del trattamento ed all'esterno al Tesoriere comunale, al Ministero delle Finanze, all'avente diritto di accesso ai documenti amministrativi ai sensi della L. 241/90, o ad altri Enti pubblici in ottemperanza a specifici adempimenti normativi. Il Titolare del trattamento dei dati è il Comune di VILLACIDRO. Il Responsabile del trattamento è individuato nel Responsabile del Servizio Politiche Sociali, Educative e Giovanili. I dati forniti dalle ditte partecipanti alla gara sono utilizzati solo ed esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'attività dell'Ente locale e in particolare per lo svolgimento della presente gara d'appalto. Per poter partecipare alla gara il conferimento dei dati è obbligatorio; il mancato conferimento dei dati richiesti comporta l'esclusione della ditta partecipante. La conservazione dei dati avviene tramite mezzi cartacei e/o informatici.

Art. 27 – DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non contemplato dal presente capitolato si fa espresso riferimento alle vigenti disposizioni di legge.

Villacidro, data della firma digitale

Il Responsabile del Servizio e RUP
Dr. Roberto Spanu
(f.to digitalmente)