



PLUS

Ambito Territoriale Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino

**CAPITOLATO SPECIALE
PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE
DELLE ATTIVITA' DEL PROGETTO AURORA:
CENTRO ANTI-VIOLENZA (CAV) E SPORTELLO
ANTISTALKING – CASA DI ACCOGLIENZA –
SPORTELLO DI CONSULENZA PER AUTORI DI
VIOLENZA
CIG. N. 7994808445**

SOMMARIO

PREMESSA

ART. 1 Oggetto

ART. 2 Accordo Quadro e Contratti Attuativi

ART. 3 Durata del contratto

ART. 4 Descrizione delle strutture e dei servizi svolti

ART. 5 Destinatari

ART. 6 Accesso al servizio

ART. 7 Modalità di attuazione del servizio

ART. 8 Attività considerate come valore aggiunto

ART. 9 Monitoraggio, verifiche e controlli

ART. 10 Requisiti del personale impiegato

ART. 11 Formazione

ART. 12 Oneri a carico della ditta

ART. 13 Ulteriori oneri a carico della ditta

ART. 14 Oneri del committente

ART. 15 Tutela dei dati personali e sensibili

ART. 16 Cauzione

ART. 17 Responsabilità per danni

ART. 18 Compensi e modalità di pagamento

ART. 19 Inadempienze e penalità

ART. 20 Risoluzione del contratto

ART. 21 Scioperi

ART. 22 Spese contrattuali

ART. 23 Divieti

ART. 24 Clausola di tracciabilità

ART. 25 Foro competente

ART. 26 Clausole vessatorie

ART. 26 Rinvio a norme vigenti

Premessa

Il Progetto Aurora, attivo dal 2000, è il riferimento sul territorio per le donne e per i servizi che si occupano di problematiche attinenti violenze e discriminazioni. Le azioni e le iniziative di prevenzione e contrasto alla violenza, consolidate in questi anni, hanno ricevuto il sostegno di diversi soggetti istituzionali, che hanno aderito nel 2015 al Protocollo di contrasto della violenza contro le donne, coordinato dal Comune di Sassari che è anche soggetto partner.

In ogni aspetto delle proprie attività (strutture, metodologia di intervento, personale, standard) il Progetto Aurora fa riferimento ai principi elaborati sulla violenza contro le donne a livello internazionale e nazionale, recepiti nelle stesse direttive e raccomandazioni dagli organismi internazionali, quali UE, Nazioni Unite e OMS.

- Il Progetto Aurora oggetto si rivolge principalmente alle donne e ai loro figli che incontrano l'ostacolo della violenza nelle sue diverse forme al fine di ripristinare la propria inviolabilità e di riconquistare la propria libertà, nel pieno rispetto della riservatezza e dell'anonimato. Si prefigge di garantire, nello specifico, adeguata solidarietà, sostegno e soccorso alle vittime di maltrattamenti fisici e psicologici, di stupri e di abusi sessuali extra o intrafamiliari, in osservanza delle disposizioni di seguito elencate:
- convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica, adottata ad Istanbul l'11 maggio 2011, ratificata dall'Italia con legge 27 giugno 2013, n. 77 ed entrata in vigore il 1 agosto 2014;
- decreto Legge 14 agosto 2013, n. 93, recante “*Disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere, nonché in tema di protezione civile e di commissariamento delle province*” convertito, con modificazioni, con legge 15 ottobre 2013, n.119;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 24 luglio 2014 “*Ripartizione delle risorse relative al “Fondo per le politiche relative ai diritti e alle pari opportunità” 2013-2014* che provvede a ripartire tra le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano le risorse finanziarie del Fondo per le politiche relative ai diritti e alle pari opportunità, e, all'art. 3 comma 4, dispone la definizione dei requisiti minimi necessari che i Centri antiviolenza e le Case rifugio devono possedere da sancire in sede di Conferenza unificata;
- Intesa, ai sensi dell'art. 8 comma 6 della legge 5 giugno 2003, n. 131, tra il Governo, le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano e le Autonomie locali sancita in sede di Conferenza unificata il 27 novembre 2014 (Rep. Atti 146/CU) e relativa ai requisiti minimi dei centri antiviolenza e delle case rifugio;
- Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere, adottato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri il 7 luglio 2015, finalizzato alla “*costruzione di politiche pubbliche, attraverso l'adozione di misure multilivello [...] che permettano l'individuazione del percorso di emancipazione /liberazione dalla violenza e prevedano il reinserimento sociale della donna che vive una condizione di vulnerabilità temporanea*” e che contiene, tra le altre finalità, quella di potenziare le forme di assistenza e di sostegno alle vittime di violenza e ai loro figli, attraverso modalità omogenee di rafforzamento della rete dei servizi territoriali, dei centri antiviolenza e dei servizi di assistenza;
- Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017-2020 approvato dal Consiglio dei ministri nella riunione del 23 novembre 2017 che stabilisce per un triennio le linee strategiche, gli obiettivi e le priorità italiane rispetto al tema della violenza maschile contro le donne, in attuazione della Convenzione di Istanbul, attraverso un percorso condiviso e teso a riflettere le prospettive e le esigenze di tutti gli attori coinvolti, secondo una logica di partenariato e di definizione di politiche integrate, responsabilizzando tutti coloro che saranno chiamati a darvi attuazione;
- Legge regionale 23 dicembre 2005, n. 23, Sistema integrato dei servizi alla persona. Abrogazione della legge regionale n. 4 del 1988 (Riordino delle funzioni socio-assistenziali);

- Decreto del Presidente della Regione 22 luglio 2008, n. 4, “Regolamento di attuazione dell’art.43 della L. R. 23 dicembre 2005, n.23 “Organizzazione e funzionamento delle strutture sociali, istituti di partecipazione e concertazione”;
- Deliberazione della Giunta regionale n. 38/14 del 24 luglio 2018 “Requisiti specifici per le singole tipologie di strutture sociali e disposizioni su autorizzazioni, accreditamento. Linee guida. L.R. 23 dicembre 2005, n. 23 e Decreto del Presidente della Regione n. 4/2008”;
- Deliberazione della Giunta regionale n. 53/7 del 29 ottobre 2018 “Requisiti specifici per le singole tipologie di strutture sociali e disposizioni su autorizzazioni, accreditamento. Linee guida. L.R. 23 dicembre 2005, n. 23 e Decreto del Presidente della Regione n. 4/2008. Approvazione definitiva”;
- Legge Regionale 7 agosto 2007, n. 8, Norme per l’istituzione di centri antiviolenza e case di accoglienza per le donne vittime di violenza;
- Legge Regionale 12 settembre 2013, n. 26, Interventi per la prevenzione e il contrasto alla violenza di genere e allo stalking. Modifiche e integrazioni alla legge regionale 7 agosto 2007, n. 8 (Norme per l’istituzione di Centri antiviolenza e Case di accoglienza per le donne vittime di violenza)
- Legge Regionale 13 aprile 2017, n. 5, artt. 5, 6;
- Deliberazione della Giunta regionale n. 50/11 (approvata in via definitiva con deliberazione n. 66/19) del 2008: criteri per l’organizzazione e il funzionamento delle strutture di accoglienza, di soccorso e sostegno, di aiuto e consulenza, i requisiti strutturali e di personale, i criteri e le priorità per la concessione dei contributi, nonché i protocolli di prima accoglienza;
- Deliberazione della Giunta regionale n. 52/40 del 2017, dove si afferma la necessità di adeguamento dei criteri per l’organizzazione e il funzionamento delle strutture di accoglienza, di soccorso e sostegno, di aiuto e consulenza, i requisiti strutturali e di personale, i criteri e le priorità per la concessione dei contributi, nonché i protocolli di prima accoglienza;
- Legge Regionale 2 agosto 2018 n. 33, Istituzione del reddito di libertà per le donne vittime di violenza;
- Decreto dell’Assessore dell’igiene e sanità e dell’assistenza sociale n. 29 del 30 luglio 2018, che istituisce il Tavolo regionale permanente di coordinamento della rete contro la violenza di genere.

Art. 1 Oggetto

Il presente capitolato ha per oggetto il Servizio di gestione delle attività del Progetto Aurora: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casa di Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza.

Il Progetto Aurora, seguendo una metodologia dell’accoglienza che si basa sull’approccio di genere e sui principi della Convenzione di Istanbul, offre una serie di interventi finalizzati ad aiutare tutte le donne e i nuclei familiari che si trovano a vivere situazioni di maltrattamento, violenza, conflittualità di coppia. In particolare:

- mediante il Centro anti-violenza (CAV) e lo Sportello antistalking un’équipe di professionisti, psicologi e assistenti sociali, mette a disposizione le proprie competenze specialistiche per sostenere i singoli e le coppie nei percorsi di uscita dalla violenza, garantendo un sostegno psicologico e relazionale e attivando, quando necessario, un percorso di preparazione all’accoglienza in struttura; inoltre i professionisti dell’equipe, con l’eventuale aiuto di esperti legali, garantisce assistenza e supporto alle donne o agli uomini vittime di stalking;
- mediante la Casa di Accoglienza, nei casi di forte pregiudizio, viene garantita l’accoglienza alle donne e ai/alle loro figli/figlie minori che hanno subito violenza, per assicurarne la protezione e salvaguardarne l’incolumità fisica e psichica;

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d’Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

- mediante lo Sportello di consulenza per autori di violenza e stalkers viene garantito un sostegno psicologico e relazionale agli autori di violenza volto a fare emergere il loro disagio relazionale, al fine di prevenire la violenza nei confronti delle donne e dei loro figli/e e favorire l'avvio di un percorso di cambiamento utile a prevenire futuri comportamenti violenti.

Il servizio verrà affidato dal Comune di Sassari, in qualità di Stazione Appaltante e di Comune capofila del PLUS - Ambito Territoriale Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino (giusta Deliberazione del Consiglio Comunale n. 55 del 30/10/2012), in conformità alle "Linee guida per la programmazione e gestione dei Piani Locali Unitari dei Servizi alla persona di cui alla Deliberazione G.R. n. 40/32 del 06/10/2011, prorogate con D.G.R. n. 58/2 del 27/11/2015.

I partecipanti al Bando dovranno essere in possesso dei requisiti previsti dalla normativa nazionale e regionale e i finanziamenti saranno concessi solo alle strutture conformi alle disposizioni regionali e agli standard previsti dall'Intesa tra il Governo, le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano e le Autonomie locali sancita in sede di Conferenza unificata il 27 novembre 2014 (Rep. Atti 146/CU) e relativa ai requisiti minimi dei centri antiviolenza e delle Case rifugio.

Il CAV e lo Sportello Antistalking e la Casa di accoglienza hanno sede presso strutture messe a disposizione dal Comune di Sassari.

Lo Sportello di Consulenza per autori di Violenza avrà sede presso una struttura che sarà individuata e messa a disposizione dalla Ditta affidataria del servizio.

Le procedure di autorizzazione previste per la Casa di accoglienza si differenziano da quelle previste per le altre strutture sociali: l'autocertificazione sul possesso dei requisiti è resa ai sensi dell'art. 71 del DPR 445/2000.

Art. 2 - Accordo Quadro e Contratti Attuativi

Per garantire l'esecuzione del servizio verrà indetta una procedura ad evidenza pubblica mediante gara aperta con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa finalizzata alla sottoscrizione di un accordo quadro sottoscritto con un solo operatore economico.

L'Importo presunto annuale a base di gara (iva esclusa) è di € 249.659,12.

Importo presunto complessivo (IVA esclusa) per i 4 anni di Accordo Quadro è di € 998.636,48.

Per il calcolo dell'importo si è fatto riferimento ai valori previsti nel Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali del 2 ottobre 2013 (decorrenza Maggio 2013) per le categorie D2 (per le educatrici e per le assistenti sociali) e E2 per le psicologhe e per il coordinamento), maggiorati di una percentuale destinata alle spese e all'utile aziendale ed una ulteriore percentuale destinata ai costi per la sicurezza.

Le cifre riferite all'importo annuale presunto hanno valore di massimale presunto di spesa. In nessun caso la ditta affidataria potrà quindi avanzare pretese in ordine alla resa di prestazioni in corrispondenza di dette cifre, se esse non dovessero rendersi necessarie e quindi non venissero richieste dalla Stazione Appaltante.

Di anno in anno, con appositi provvedimenti dirigenziali, il Comune di Sassari affiderà il servizio alla ditta sottoscrittrice dell'accordo quadro per una durata proporzionata alle disponibilità finanziarie dell'Ente e in relazione ai trasferimenti delle risorse da parte dello Stato e della Regione.

In esecuzione di tali affidamenti saranno stipulati i contratti attuativi tra il Comune di Sassari e l'operatore economico che ha sottoscritto l'accordo quadro; detti contratti dovranno rispettare i termini e le condizioni predefiniti nel bando di gara, nel presente capitolato e nell'offerta tecnica ed economica espressa in sede di gara dalla ditta aggiudicataria, senza riaprire alcun confronto competitivo.

Il Comune di Sassari, in relazione alle risorse disponibili, si riserva, di anno in anno, la facoltà di

non aderire all'accordo quadro, di aderire solo parzialmente rispetto all'importo presunto annuale, ovvero di aderire anche con più contratti attuativi nel corso del medesimo anno. L'operatore economico aggiudicatario pertanto non potrà avanzare pretese di alcun tipo per la mancata o parziale adesione all'accordo quadro da parte del Comune di Sassari.

Art. 3 Durata del contratto

L'Accordo quadro viene stipulato per la durata di 4 anni e avrà decorrenza dalla data di stipula del contratto o, nel caso previsto dal comma 2, dalla data di consegna del servizio.

La ditta affidataria è obbligata a dare esecuzione al servizio, se richiesta, anche in pendenza della sottoscrizione del relativo contratto (esecuzione del contratto in via d'urgenza).

L'Ente si riserva inoltre, nelle more dello svolgimento delle ordinarie procedure di scelta del contraente, nella misura strettamente necessaria, di procedere alla modifica della durata del contratto attuativo in corso di esecuzione, ai sensi dell'art. 106, c. 11, del D.Lgs. 50/16 agli stessi patti, prezzi e condizioni o più favorevoli stabiliti dal contratto.

Art. 4 Descrizione delle strutture e dei servizi svolti

CENTRO ANTIVIOLENZA (CAV) - SPORTELLO ANTISTALKING

Il Centro Antiviolenza (CAV) - Sportello antistalking è una struttura in cui trovano accoglienza – a titolo gratuito e indipendentemente dal luogo di residenza – le donne di tutte le età ed i/le loro figli/figlie minorenni, che hanno subito violenza o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza, comprese le vittime di stalking.

Non è consentito l'accesso ai locali del CAV – Sportello antistalking agli autori della violenza e dei maltrattamenti.

Il centro prevede la realizzazione dei seguenti servizi fondamentali:

- **Ascolto:** attività di decodifica della domanda in forma telefonica, telematica o diretta. Ha lo scopo di informare e di indirizzare la donna verso i servizi offerti dal Progetto Aurora oppure di effettuare un invio ai servizi territoriali competenti nel trattamento di specifiche problematiche;
- **Accoglienza:** a tutte le donne che si rivolgono al Centro dovrà essere fornito un servizio di consulenza e sostegno realizzato attraverso colloqui strutturati volti ad elaborare un percorso individuale di accompagnamento mediante un progetto personalizzato di uscita dalla violenza;
- **Assistenza psicologica:** supporto psicologico individuale o anche tramite gruppi di auto mutuo aiuto. Il supporto alla formazione di gruppi di auto-mutuo è garantito da un'équipe psico-socio-educativa chiamata a guidare e facilitare lo scambio tra le partecipanti. L'équipe dovrà stimolare la forma di relazione *face to face* ed il senso di corresponsabilità di ogni partecipante, chiamata ad offrire, nei limiti della propria capacità e con interazione con gli stessi;
- **Supporto ai/alle figli/figlie minori, vittime di violenza assistita;**
- **Orientamento al lavoro e percorsi di inserimento lavorativo o formativo;**
- **Orientamento all'autonomia abitativa** da attuarsi mediante convenzioni e protocolli con soggetti pubblici o altre Agenzie;
- **Assistenza e supporto alle vittime dello stalking:** azioni tese ad aiutare le donne o gli uomini vittime a :

- ***prendere coscienza*** della serietà delle persecuzioni subite, identificando la tipologia dello stalker e la gravità delle sue azioni (ad es. corteggiamenti troppo insistenti, regali eccessivi, inviti ambigui, ecc...);
- ***raccogliere le prove*** di persecuzione, documentando tutti i contatti avvenuti con lo stalker (conservando messaggi, lettere, mail, oggetti ricevuti dallo stalker, ecc...);
- ***accettare l'aiuto degli operatori*** che affiancheranno e sosterranno la vittima nel percorso di uscita dalla persecuzione attraverso colloqui vis a vis e promuovendo gruppi di auto-mutuo-

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

aiuto con l'obiettivo di aumentare l'autostima delle vittime di stalking, le proprie risorse e la capacità di auto-efficacia;

- ***iniziare un percorso di uscita*** dalla violenza;
- ***accettare l'eventuale aiuto di esperti legali*** che potranno assistere le vittime nelle diverse fasi di uscita dallo stalking ovvero: denuncia, allontanamento dello stalker, attivazione delle misure preventive, avvio dell'iter processuale etc.

CASA DI ACCOGLIENZA

La Casa di accoglienza è una struttura a indirizzo segreto (l'ubicazione è nota solo alle forze dell'ordine), che fornisce alloggio sicuro, a titolo gratuito, indipendentemente dal luogo di residenza, alle donne che hanno subito violenza e ai/alle loro figli/e, per assicurarne la protezione e salvaguardarne l'incolumità fisica e psichica.

La vita all'interno della Casa è autogestita dalle donne che si assumono la responsabilità, per sé e per i/le figli/e, del buon andamento della convivenza e del rispetto delle regole, con il supporto e il sostegno delle operatrici impegnate all'interno della Casa.

La Casa prevede la realizzazione delle seguenti attività fondamentali:

- **accoglienza programmata e in emergenza** delle donne e dei loro figli, garantendo protezione e ospitalità temporanea per i tempi previsti dal percorso personalizzato, in un ambiente solidale e sicuro, comprensiva di vitto e generi di prima necessità;
- **azioni quotidiane di sostegno e accompagnamento** alla convivenza e all'autogestione;
- **accompagnamento** delle donne ospiti in percorsi di fuoriuscita dalla violenza, provvedendo anche alla cura degli eventuali minori a carico, con tempi e con modalità condivise con la donna accolta;
- **orientamento, inserimento e/o reinserimento lavorativo**, al fine di agevolare l'autonomia della donna;
- supporto diretto per la **ricerca di soluzioni abitative**.

SPORTELLLO DI CONSULENZA PER AUTORI DI VIOLENZA E STALKERS

E' una struttura in cui un'équipe di psicologi offre uno spazio di ascolto privilegiato a uomini autori di violenza e stalkers o che esprimono difficoltà a vivere rapporti non conflittuali con l'altro sesso. In questo spazio viene garantito un sostegno psicologico e relazionale volto ad accompagnare gli autori di violenza a riconoscere le proprie difficoltà relazionali e favorire l'avvio di un percorso di cambiamento utile a prevenire futuri comportamenti violenti.

Lo Sportello di consulenza prevede la realizzazione delle seguenti attività fondamentali:

- **Ascolto:** attività di decodifica della domanda in forma telefonica, telematica o diretta.
- **Accoglienza:** attività rivolta a uomini già autori di violenza o potenzialmente violenti e stalkers, ai quali viene fornito il servizio di consulenza e sostegno realizzato attraverso colloqui strutturati volti ad elaborare un percorso individuale di accompagnamento mediante un progetto personalizzato di uscita dalla violenza;
- **Assistenza psicologica e relazionale.**

Art. 5 Destinatari

Possono rivolgersi al **Centro Antiviolenza (CAV) - Sportello Antistalking** tutte le donne ed i loro eventuali figli, che si trovino in situazioni di necessità o di emergenza legate alla violenza fisica, sessuale, psicologica o maltrattamenti.

Possono essere accolti temporaneamente nella **Casa di Accoglienza** le donne e i loro eventuali figli che, a causa delle violenze e dei maltrattamenti, si trovino nella necessità di abbandonare il proprio ambiente familiare e abitativo. L'accesso avviene, di regola, tramite invio da parte del CAV.

Possono rivolgersi allo **Sportello di Consulenza per Autori di Violenza e stalkers** gli autori degli atti di violenza di genere, compreso lo stalking.

Art. 6 Accesso al servizio

Il Centro Antiviolenza (CAV) - Sportello Antistalking garantisce un'apertura di almeno 5 giorni alla settimana, ivi compresi i giorni festivi.

Si può accedere, tramite accesso diretto e spontaneo allo sportello, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e, in aggiunta, il martedì e il giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30.

Negli altri giorni e orari il servizio è attivo tramite segreteria telefonica, per la registrazione delle chiamate.

Il centro garantisce, inoltre, un numero di telefono verde dedicato attivo 24 ore su 24, sette giorni su sette. Per l'accesso al servizio è attivo anche il numero telefonico nazionale di pubblica utilità 1522.

L'accesso, inoltre, può avvenire tramite invio dei Servizi Sociali o degli altri Servizi Territoriali.

Alla **Casa di Accoglienza** si accede di regola tramite invio del CAV, a seguito di apposita valutazione dello stesso, circa la necessità della donna e dei suoi figli di abbandonare il proprio ambiente familiare e abitativo a causa delle violenze e dei maltrattamenti subiti.

Nei casi in cui si ravvisi una condizione di emergenza, i Servizi Sociali territoriali e/o le Forze dell'Ordine potranno richiedere l'accoglienza in struttura, in deroga all'accesso tramite CAV e alle liste d'attesa.

Gli inserimenti in emergenza potranno essere disposti anche nelle giornate festive e nelle ore notturne, 24 ore su 24.

La Casa Accoglienza può ospitare al massimo dieci persone, inclusi anche i figli minori.

In caso di esubero delle richieste da parte del CAV rispetto al numero di posti disponibili nella Casa (massimo 10 inserimenti), verificata l'indisponibilità all'accoglienza presso le altre Case di Accoglienza presenti nel territorio regionale, verrà redatta una lista di attesa nel rispetto di una graduatoria stilata secondo i seguenti criteri di priorità e il corrispondente punteggio:

Forte rischio di incolumità psico – fisica della donna ed eventuali figli	punti 80
Assenza di rete sociale primaria di riferimento	punti 10
Mancanza di reddito	punti 10

I punteggi relativi alle priorità sopra elencate, sono cumulabili fino a un massimo di 100 punti.

La lista di attesa dovrà essere trasmessa trimestralmente al Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità del Comune di Sassari .

La permanenza nella Casa è prevista nell'ambito di ciascun progetto individuale e comunque non può superare il periodo massimo di 120 giorni. Tale periodo potrà essere prorogato solo in situazioni eccezionali, ampiamente e dettagliatamente documentate e concordate con i Servizi Sociali dei Comuni interessati.

Lo **Sportello di consulenza per autori di violenza e stalkers** garantisce un'apertura per almeno 4 ore settimanali.

Si può accedere tramite accesso diretto e spontaneo dell'utente allo sportello o chiamando il numero telefonico dedicato o inviando una mail all'indirizzo appositamente dedicato.

La struttura dedicata allo Sportello di consulenza deve essere individuata e messa a disposizione dalla Ditta affidataria del servizio. A tal fine le Ditte partecipanti, in sede di gara, dovranno dichiarare di impegnarsi, in caso di aggiudicazione della gara e a pena di decadenza dalla stessa, a mettere a disposizione del servizio un locale idoneo e conforme, in relazione ai requisiti minimi, alle disposizioni regionali e agli standard previsti dall'Intesa tra il Governo, le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano e le Autonomie locali sancita in sede di Conferenza unificata il 27 novembre 2014 (Rep. Atti 146/CU).

La struttura proposta dovrà essere ubicata sul territorio del Comune di Sassari o di altro Comune dell'Ambito Territoriale PLUS (Porto Torres, Sorso o Stintino) e dovrà essere ben collegata da frequente trasporto pubblico o privato.

L'indirizzo della struttura, le autorizzazioni e la documentazione attestante la regolarità della stessa

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

ai requisiti di legge, i numeri telefonici e la mail di contatto, i giorni e gli orari di apertura dovranno essere indicati dalla Ditta aggiudicataria del servizio almeno 10 giorni prima della stipula del contratto, a pena di decadenza dall'aggiudicazione.

Art. 7 Modalità di attuazione del servizio

La Ditta Appaltatrice, anche in ottemperanza alla normativa nazionale e regionale, dovrà garantire l'attuazione del servizio seguendo le fasi procedurali sotto descritte:

CENTRO ANTIVIOLENZA (CAV) - SPORTELLLO ANTISTALKING

a) **ricezione chiamate telefoniche**, raccolta richieste di aiuto tramite segreteria telefonica ed effettuazione chiamate in risposta alle richieste registrate. Tutti i contatti avvenuti dovranno essere debitamente annotati in un registro;

b) **colloqui preliminari di segretariato sociale** per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni utili. L'attività di segretariato è documentata attraverso la compilazione di schede di prima accoglienza contenenti informazioni cliniche, sociali, sanitarie, psicologiche, lavorative ed abitative.

c) **presa in carico** del caso e/o invio ai servizi territoriali competenti, attraverso la definizione delle aree di criticità e di una prima ipotesi di intervento. Per ciascuna persona presa in carico, dovrà essere aperto un fascicolo individuale contenente indicazioni sulla tipologia delle prestazioni individuali già erogate e sull'ipotesi progettuale da sviluppare.

Nel caso in cui l'equipe valuti necessario un inserimento della donna e dei suoi figli nella Casa di Accoglienza, trasmette il fascicolo individuale alle operatrici della struttura perché si attivino per garantire l'immediato ingresso dei nuovi ospiti in struttura o provvedano all'inserimento della richiesta nella lista di attesa.

d) entro 30 giorni dalla presa in carico del caso, **elaborazione di un piano personalizzato di uscita dalla violenza** teso a rafforzare la fiducia della donna nelle proprie capacità e risorse e a favorire nuovi progetti di vita e di autonomia. Il Piano personalizzato, comprendente anche il progetto di inclusione sociale sottoscritto dalla donna ospite della Casa, dovrà essere trasmesso in copia al Servizio Sociale competente per territorio sulla base dell'indirizzo di residenza dell'utente.

Rispetto al percorso di accompagnamento da intraprendere con le vittime va ricordato che:

- il percorso personalizzato di protezione e sostegno è costruito insieme alla donna e formulato nel rispetto delle sue decisioni e dei suoi tempi;
- il CAV e lo Sportello devono avvalersi della rete dei competenti servizi pubblici con un approccio integrato atto a garantire il riconoscimento delle diverse dimensioni della violenza subita sotto il profilo relazionale, fisico, psicologico, sessuale, sociale, culturale ed economico;
- il CAV e lo Sportello devono attenersi alle indicazioni nazionali per la valutazione del rischio (letalità, gravità, reiterazione, recidiva);
- il CAV e lo Sportello devono assicurare collegamenti diretti con le Case di accoglienza e gli altri Centri antiviolenza esistenti sul territorio;
- il CAV e lo Sportello devono assicurare il collegamento con le istituzioni presenti sul territorio (Servizi sociali, Tribunali, Aziende sanitarie, scuole, Centri per l'impiego ecc.).

e) **predisposizione e la realizzazione di progetti individualizzati di inclusione sociale** con obiettivi che variano soggettivamente, finalizzati al concreto raggiungimento dell'autonomia delle donne vittime di violenza. Per l'attuazione di tali percorsi dovrà essere garantito l'impiego di tutte le risorse esistenti sul territorio a livello pubblico e privato attraverso l'implementazione della rete e la formalizzazione di accordi con enti, istituzioni, aziende, associazioni datoriali, cooperative sociali.

A tal fine, in sede di gara, le Ditte concorrenti dovranno specificare nel progetto tecnico le modalità di raccordo con tali Istituzioni nella gestione del Servizio.

CASA DI ACCOGLIENZA

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

- a) **accoglienza in uno spazio di vita protetto** con il supporto costante di uno staff di educatrici che lavorano con le donne e con i Servizi Sociali Territoriali;
- b) **predisposizione e attuazione di progetti personalizzati** volti alla fuoriuscita delle donne dalla violenza, provvedendo anche alla cura di eventuali minori a carico, con tempi e con modalità condivise con la donna accolta;
- c) **elaborazione e attivazione di progetti di inclusione sociale** mediante orientamento, inserimento e/o reinserimento lavorativo da attuarsi attraverso il collegamento e il coordinamento con le diverse istituzioni che si occupano di inserimento nel mercato del lavoro (Servizi per l'Impiego, Centri di Formazione Professionale, Organizzazioni Sindacali, Associazioni Imprenditoriali, Cooperative, ecc.). A tal fine, in sede di gara, le Ditte concorrenti dovranno specificare nel progetto tecnico le modalità di raccordo con tali Istituzioni nella gestione del Servizio.
Il progetto di inclusione sociale, sottoscritto dalla donna ospite della Casa, dovrà essere trasmesso in copia ai Servizi Sociali territorialmente competenti;
- d) supporto diretto e orientamento nella **ricerca di soluzioni abitative**;
- e) **servizi educativi per i/le figli/e minori** delle donne ospitate;
- f) **supporto psicologico, legale e sociale** per le donne che hanno subito violenza e i/le loro figli/e, tenendo conto delle necessità fondamentali per la protezione delle persone che subiscono violenza. A tal fine la Casa dovrà raccordarsi con gli altri Centri antiviolenza presenti sul territorio e dovrà operare in maniera integrata con la rete dei servizi socio-sanitari e assistenziali territoriali;
- g) **supporto psicoterapico** per la ristrutturazione della relazione madre-bambino durante il periodo di permanenza presso la Casa e nel post-dimissione. Tale attività è rivolta alle ospiti della Casa che, a seguito di un periodo di osservazione, evidenzino carenze e disagi nella relazione con i figli, e necessitano di un supporto aggiuntivo al fine di acquisire maggiore consapevolezza nonché nuovi e più adeguati modelli di interazione con gli stessi;
- h) **conduzione di gruppi di auto-mutuo aiuto** fra le donne ospiti della Casa, attraverso la facilitazione degli operatori, da garantirsi, in un'ottica di prosecuzione, anche nella fase post-dimissione.

Al personale della Casa di accoglienza è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare.

La Casa di Accoglienza deve dotarsi di un **Regolamento interno** che preveda:

- un registro del personale dipendente costantemente aggiornato, nonché dei soggetti che prestano la propria opera a titolo di volontariato;
- l'anonimato e la riservatezza;
- le modalità di ingresso ed uscita delle ospiti;
- la predisposizione di un registro delle ospiti e dei figli minori costantemente aggiornato;
- la previsione delle circostanze di interruzione dei progetti di ospitalità;
- l'organizzazione quotidiana interna delle attività della Casa;
- le azioni calibrate sui bisogni dei/delle minori ospiti;
- l'età massima dei figli delle donne, di sesso maschile, accolti nella struttura;
- i percorsi di prevenzione e cura della salute;
- la scheda per eventuali reclami contenente contatti telefonici degli Enti pubblici ai quali la donna ospitata può rivolgersi;
- la scheda di rilevazione del servizio offerto dalla Casa di accoglienza da compilare a conclusione del piano individuale, da utilizzare ai fini del monitoraggio e della valutazione del servizio offerto.

SPORTELLLO DI CONSULENZA PER AUTORI DI VIOLENZA E STALKERS

- a) **Ricezione chiamate telefoniche**, raccolta richieste di aiuto tramite segreteria telefonica ed

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

effettuazione chiamate in risposta alle richieste registrate. Tutti i contatti avvenuti dovranno essere debitamente annotati in un registro;

b) **Colloqui preliminari di segretariato sociale.** L'attività di segretariato è documentata attraverso la compilazione di schede di prima accoglienza contenenti informazioni cliniche, sociali, sanitarie, psicologiche, lavorative ed abitative.

c) **Presa in carico** del caso o invio ai servizi territoriali competenti, attraverso la definizione delle aree di criticità e di una prima ipotesi di intervento.

d) Entro 30 giorni dalla presa in carico del caso, **elaborazione di una relazione** sulla valutazione della personalità dell'autore degli atti di violenza e il relativo piano di trattamento adeguato alla tipologia di stalker individuato. Qualora in fase di assessment, sia ipotizzabile la presenza di una psicosi grave e dunque una conseguente impossibilità di presa in carico, la relazione dovrà essere trasmessa ai servizi del DSM per una valutazione psicodiagnostica.

Tutti i servizi del Progetto Aurora (CAV e lo Sportello Antistalking, Casa di Accoglienza, Sportello di consulenza autori di violenza e stalkers) dovranno dotarsi di una **Carta dei Servizi** che dovrà necessariamente indicare:

- la presentazione dell'organismo (storia e obiettivi) che gestisce le attività;
- la specifica dell'Ente finanziatore (Stato - Regione - Comune) e del bando;
- l'indicazione del responsabile dell'organismo e della coordinatrice del Progetto;
- l'ubicazione e le modalità di raggiungimento delle strutture (fatta eccezione per la Casa di Accoglienza);-
- le competenze tecniche e culturali delle operatrici impegnate nelle strutture e per i servizi offerti per i/le minori;
- gli strumenti adottati per la valutazione del rischio;
- le modalità dell'accoglienza;
- l'esplicito divieto, per le operatrici impegnate nelle strutture, di applicare le tecniche di mediazione familiare;
- la previsione di gruppi di auto mutuo aiuto fondati sul dialogo e il confronto tra le singole donne;
- gli orari di apertura;
- il numero del servizio telefonico operativo 24 ore al giorno;
- il collegamento con la rete di emergenza offerta dal territorio e il collegamento con il 1522;
- il collegamento con la Casa di accoglienza o con le altre strutture di accoglienza.

Art. 8 Attività considerate come valore aggiunto

La Ditta affidataria, nel progetto tecnico proposto in sede di gara, potrà proporre ulteriori attività migliorative del servizio senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione, che saranno oggetto di valutazione da parte della commissione giudicatrice.

In particolare saranno considerate valore aggiunto, nel rispetto dei criteri e dei punteggi indicati nel disciplinare di gara le proposte progettuali inerenti:

- l'**Assistenza legale** in favore delle donne in carico al CAV – Sportello Antistalking e alla Casa di Accoglienza, allo scopo di sostenere la donna e i figli dal punto di vista legale, attraverso colloqui di informazione e di orientamento, supporto sia in ambito civile che penale, informazione e aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi del processo penale e civile, di cui all'art. 2, comma 1, della legge n. 119 del 2013;
- la **Mediazione socio-culturale-linguistica** a favore dell'utenza straniera ed extracomunitaria. La figura del Mediatore è importante non solo per la funzione di mediazione linguistica, ma anche e soprattutto per facilitare la comprensione dei contesti culturali di appartenenza dei singoli beneficiari;
- la strutturazione di **attività e/o laboratori psico-pedagogici** rivolti ai minori ospiti della Casa di Accoglienza. La programmazione delle predette attività dovrà essere funzionale a far emergere in

modo adeguato e protetto i traumi conseguenti alla violenza e dovrà essere finalizzata altresì al sostegno e al trattamento dell'evento traumatico;

- la promozione di una **informazione adeguata e diffusa** del Progetto Aurora, rivolta in modo specifico ai destinatari, anche potenziali individuati dall'art. 5;

- **iniziative ed eventi da realizzarsi in ambito PLUS**, riferiti all'arco temporale di riferimento dell'appalto, tesi al perseguimento delle seguenti finalità:

a) sensibilizzazione e denuncia del fenomeno della violenza attraverso la realizzazione di momenti pubblici di riflessione, confronto e approfondimento tematico;

b) attività formative e informative indirizzate agli studenti sulle tematiche inerenti il rispetto della diversità, le differenze di genere e la prevenzione di ogni forma di violenza.

Tutte le attività proposte devono essere garantite a titolo gratuito ai destinatari individuati.

L'affidatario si impegna a presentare, alla fine di ogni anno di gestione, un report sulla realizzazione delle proposte aggiuntive presentate in sede di gara ai sensi del presente articolo.

Art. 9 Monitoraggio, verifiche e controlli

La ditta affidataria, a cadenza trimestrale, dovrà trasmettere al Settore Coesione Sociale del Comune di Sassari:

- relativamente al CAV – Sportello Antistalking e allo Sportello di consulenza per autori di violenza e stalkers i dati riepilogativi, riferiti al periodo di riferimento, relativi a: 1) richieste di aiuto da parte degli utenti, con indicazione delle modalità e dei tempi di accesso; 2) schede di prima accoglienza compilate; 3) Piani Personalizzati di uscita dalla violenza redatti; 4) Progetti di inclusione sociale sottoscritti dalle donne; 5) Piani di Trattamento in favore degli autori di atti di violenza.

- relativamente alla Casa di Accoglienza i dati riepilogativi, riferiti al periodo di riferimento, relativi a: 1) accessi nella Casa di Accoglienza con indicazione anche dei figli minori inseriti in struttura; 2) dimissioni dalla Casa; 3) eventuale lista di attesa degli ingressi nella struttura.

L'affidatario si impegna inoltre a presentare, alla fine di ogni anno di gestione, oltre ai report di cui all'articolo precedente, una dettagliata relazione concernente i dati analitici del servizio svolto, le criticità rilevate e le eventuali proposte migliorative; in particolare la ditta dovrà presentare una analitica relazione, accompagnata dai dati raccolti, sull'attività inerente il fenomeno dello stalking e i risultati del lavoro svolto a supporto della relazione madre-bambino.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di effettuare, tramite un referente del Settore Coesione Sociale e PP.OO. del Comune di Sassari, senza preavviso e con qualsiasi modalità ritenuta idonea, accertamenti e controlli relativi alle modalità di esecuzione del servizio e, in particolare, controllerà i risultati e verificherà il rispetto degli obblighi contenuti nel presente capitolato.

Nell'arco di tutta la durata dell'appalto, saranno obbligatorie almeno due riunioni all'anno con il referente comunale del servizio che coinvolgano il coordinatore responsabile della ditta affidataria.

Il Settore Coesione Sociale si riserva in qualsiasi momento la facoltà di convocare ulteriori riunioni.

Art. 10 Requisiti del personale impiegato

La gestione del servizio dovrà essere assicurata con personale dipendente e/o contrattualizzato o soci nel caso di cooperative, che abbia acquisito competenze specifiche, adeguate alla tipologia dei servizi oggetto dell'appalto.

La Conferenza Unificata costituita da Governo, Regioni, Province autonome di Trento e Bolzano, Autonomie locali, nella Intesa del 27/11/2014 n. 146 pubblicata nella G.U. 18/02/2015 n. 40, dettando i requisiti minimi per i Centri antiviolenza, ha stabilito che tali centri devono *"avvalersi esclusivamente di personale femminile adeguatamente formato sul tema della violenza di genere"* (art. 3) e che le case di accoglienza (ivi denominate *Case rifugio*) devono *assicurare personale, esclusivamente femminile, qualificato e stabile, adeguatamente formato e specializzato sul tema*

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

della violenza di genere" (art. 10). Relativamente agli Sportelli antistalking, restano vigenti, senza alcuna ulteriore precisazione in ordine alle caratteristiche di genere, le disposizioni di cui all'art. 5 della L.R. n. 26 del 12/09/2013: "Gli sportelli antistalking si avvalgono di personale altamente specializzato (...)".

Per quanto sopra detto, per la gestione delle attività inerenti il Progetto Aurora la ditta dovrà avvalersi di una **equipe multidisciplinare** formata da personale di genere esclusivamente femminile (con una possibile eccezione per lo Sportello di consulenza per autori di violenza e stalkers), che sia stabile, qualificato e specializzato sul tema della violenza di genere, oltre che adeguatamente formato in modo da essere in grado di rispondere alle differenti esigenze dei destinatari.

Tra gli operatori impiegati nel servizio, dovrà essere specificato chi ricoprirà il ruolo di **coordinatrice responsabile**. Tale figura, garantendo la sua presenza stabile, dovrà, tra l'altro, supervisionare tutte le attività del Progetto, garantendo coerenza e continuità fra le diverse fasi di intervento; tenere i rapporti con il referente incaricato dal Comune di Sassari; presentare alla Stazione Appaltante, secondo la tempistica stabilita, i dati e le relazioni di monitoraggio sulle attività svolte.

La suddetta coordinatrice **dovrà essere in possesso, a pena di esclusione, dei seguenti titoli formativi ed esperienza professionale:** Laurea magistrale (LM) in ambiti disciplinari afferenti all'area psicologica o pedagogico-educativa o sociale; esperienza di almeno 24 mesi nel coordinamento tecnico di servizi di complessità analoga a quella dell'appalto in oggetto.

Le figure professionali che la ditta dovrà impiegare, anche con contratto part time, sono:

- **n. 4 psicologhe con specializzazione in psicoterapia (di cui almeno tre di sesso femminile);**

- **n. 8 educatrici professionali;**

- **n. 1 assistente sociale.**

Le unità di personale sono indicate nel numero minimo ritenuto necessario per l'espletamento del servizio.

Le psicologhe dovranno assicurare il supporto e la consulenza psicologica e psicoterapeutica per le donne e i/le loro figli/e afferenti al CAV – Sportello antistalking e/o ospiti della Casa di accoglienza. Dovranno curare in équipe la presa in carico e la predisposizione del piano personalizzato di uscita dalla violenza delle donne e accompagnamento al loro reinserimento sociale, abitativo e lavorativo. Le psicologhe/lo psicologo dovranno, inoltre, garantire sostegno psicologico e relazionale agli autori di violenza che si rivolgono a tale Sportello.

Dovranno essere in possesso, a pena di esclusione, dei seguenti titoli formativi ed esperienza professionale: Laurea in Psicologia; specializzazione in psicoterapia; iscrizione all'Ordine Professionale degli Psicologi; esperienza di almeno 12 mesi nell'attività di consulenza e trattamento delle problematiche legate agli effetti diretti ed indiretti della violenza di genere ed inoltre significativa esperienza documentabile nel recupero delle funzioni genitoriali e nel rafforzamento della relazione madre-bambino.

Le **educatrici professionali** dovranno curare le relazioni con le donne accolte, svolgendo principalmente un ruolo di accompagnamento e sostegno alla realizzazione dei progetti personalizzati. Mediante il lavoro in équipe, dovranno progettare e mettere in atto le attività finalizzate al mantenimento e miglioramento delle abilità e capacità fisiche, cognitive, relazionali, nonché volte all'integrazione sociale delle donne e dei/delle loro figli/e. Dovrà lavorare in stretto rapporto con l'assistente sociale.

Dovranno essere in possesso, a pena di esclusione, dei seguenti titoli formativi ed esperienza professionale: Diploma Universitario di Educatore Professionale o Diploma di Laurea in Pedagogia o Diploma di Laurea in Scienze dell'Educazione o Educatore con diploma di scuola media superiore anche ad indirizzo non educativo, così come previsto dall'art. 11 della legge

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

finanziaria RAS 2005. Per l'ammissibilità dei titoli inerenti la professione di educatore e pedagogo si rinvia alla Legge n.205, comma 594 – 601 (gazzetta ufficiale n.302 del 29.12.2017 entrata in vigore il 1.1.2018). Dovranno inoltre essere in possesso a pena di esclusione di almeno 12 mesi di esperienza lavorativa documentabile, anche non continuativa, in qualità di educatore in comunità di tipo residenziale che accolgano minori o madri e bambini.

L'**assistente sociale** dovrà partecipare, nell'ambito dell'equipe, all'elaborazione dei piani personalizzati di recupero ed inclusione sociale. Dovrà svolgere attività di segretariato sociale e assistere le ospiti accolte nella Casa con interventi di natura sociale, favorendo il miglior utilizzo delle risorse presenti nella struttura e sul territorio.

Dovrà essere in possesso, a pena di esclusione, dei seguenti titoli formativi ed esperienza professionale: Laurea in Scienze del servizio sociale – classi 6 o 39 (L) o Laurea specialistica in Programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali –classe 57/S o Laurea magistrale in servizio sociale e politiche sociali - classe LM/87 o Diploma universitario in Servizio Sociale di cui all'articolo 2 della legge 341/90 o Diploma di assistente sociale abilitante ai sensi del D.P.R. n.14/87 (per i cittadini di stati membri dell'Unione Europea il titolo di studio non conseguito in Italia deve essere riconosciuto ai sensi del D.Lgs. n.115/92); iscrizione all'Albo Professionale degli Assistenti Sociali; esperienza documentabile di almeno 12 mesi in interventi di sostegno alla famiglia e nella elaborazione e gestione di progetti individualizzati di inclusione sociale.

In esecuzione di quanto disposto dall'art. 50 del D.Lgs. 50/16 e nell'ambito della organizzazione di impresa prescelta, l'impresa esecutrice si impegna ad assorbire ed utilizzare prioritariamente nell'espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, anche eventualmente per garantire il mantenimento della continuità del rapporto tra operatore e utente. Tale personale viene indicato nei prospetti allegati alla documentazione di gara.

Entro 10 gg. antecedenti alla data di consegna delle prestazioni l'impresa aggiudicatrice dovrà dichiarare come intende organizzare il servizio nel rispetto di quanto previsto al precedente comma del presente articolo, fornendo all'Ente contraente gli elenchi nominativi, i curricula e i contratti di lavoro degli operatori che dovranno essere adibiti al servizio e del personale addetto per le eventuali sostituzioni, e le dichiarazioni sostitutive di certificazione in ordine agli stati, qualità personali e fatti a dimostrazione del possesso dei requisiti e delle condizioni richiesti nei precedenti commi e dichiarati, a pena di esclusione, da parte della ditta in sede di gara.

Il personale assente per ferie, malattia, sciopero od altro motivo, dovrà essere tempestivamente sostituito dalla ditta con personale aventi gli stessi requisiti di quello già impiegato, garantendo il servizio senza alcuna soluzione di continuità.

Durante l'esecuzione delle attività, qualora si dovesse intervenire per la sostituzione del personale inizialmente impiegato, o per l'inserimento di nuovi operatori, la ditta si impegna a darne immediata comunicazione alla Stazione Appaltante e a trasmettere la documentazione comprovante i requisiti richiesti dal presente articolo, entro cinque giorni dall'entrata in servizio.

Data la delicatezza del rapporto operatore-utente, qualora l'Amministrazione dovesse accertare la oggettiva non idoneità di qualunque operatore compreso il coordinatore, la ditta si impegna alla sostituzione tempestiva dello stesso, con altro personale idoneo.

La ditta si impegna a favorire la continuità dell'assistenza adottando turnazioni che consentano l'instaurarsi di un rapporto di conoscenza e fiducia tra operatori e gli utenti.

L'Ente committente si riserva di verificare attraverso gli uffici competenti (Ufficio del Lavoro, INPS, INAIL, ecc.) la regolarità dei contratti di lavoro e dei versamenti dovuti a favore del personale impiegato nel servizio.

Art. 11 Formazione

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

Nel rispetto delle indicazioni del Piano di azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere, la ditta affidataria dovrà realizzare a favore di tutti gli operatori impiegati nel servizio un progetto di formazione continua obbligatoria e/o di aggiornamento a cura di enti autorizzati, con rilascio attestato.

Al fine di garantire una conoscenza condivisa dei servizi, degli strumenti e delle metodologie, una condivisione delle problematiche, una uniformità di linguaggio fra tutti gli operatori, sarà valutato positivamente dalla commissione giudicatrice in sede di gara il coinvolgimento nel percorso formativo di professionisti del settore pubblico coinvolti a vario titolo nel Progetto Aurora (Comune, ASL, Scuola, Forze dell'Ordine, etc.).

L'organizzazione del progetto di formazione/aggiornamento dovrà essere preferibilmente distribuita nei tre anni di gestione del servizio e calendarizzata nei primi mesi di ogni anno, per consentire una ricaduta positiva degli effetti della formazione sul servizio in esecuzione.

Il progetto di formazione e/o aggiornamento dovrà essere inserito dalle concorrenti nel progetto tecnico proposto in sede di gara e sarà oggetto di valutazione da parte della commissione giudicatrice, nel rispetto dei criteri e dei punteggi indicati nel disciplinare di gara.

Il Piano di formazione dovrà dettagliare: gli obiettivi, i contenuti, gli operatori coinvolti e il calendario dell'attività.

L'affidatario si impegna a presentare alla scadenza di ogni anno di gestione del servizio, un report contenente l'oggetto della formazione eseguita nel rispetto del progetto presentato e valutato in sede di gara, l'indicazione dell'Ente di formazione, l'elenco nominativo dei partecipanti e gli attestati rilasciati agli stessi, le date, i luoghi e gli orari di svolgimento.

Art. 12 Oneri a carico della ditta

Sono posti a carico dell'impresa i seguenti obblighi:

- impiegare tutto il personale occorrente per una corretta gestione del servizio ed in conformità di quanto previsto nel presente capitolato;
- applicare al personale impiegato, un trattamento economico e normativo non inferiore a quello dovuto in base ai contratti collettivi di lavoro, agli accordi integrativi dello stesso e agli accordi locali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi. L'obbligo sussiste anche dopo la scadenza dei contratti e degli accordi locali e fino alla loro sostituzione, anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda dalle stesse ed indipendentemente dalla natura, dalla struttura o dimensione dell'impresa stessa e da ogni sua qualificazione giuridica, economica o sindacale, ivi compresa la cooperativa, la violazione dei quali darà titolo all'Amministrazione della immediata risoluzione del contratto. La Stazione Appaltante verificherà attraverso gli uffici competenti (Ufficio del Lavoro, INPS, INAIL, ecc.) la regolarità dei contratti di lavoro e dei versamenti dovuti a favore del personale impiegato nel servizio. In caso di inottemperanza ai suddetti obblighi, accertata o ad essa segnalata dall'Ispettorato del Lavoro e/o dagli Istituti competenti, si procederà alla sospensione del pagamento del corrispettivo, assegnando un termine entro il quale procedere alla regolarizzazione. Il ritardo nel pagamento della fattura da parte della S.A., derivante da eventuali sospensioni relativi alla regolarizzazione della posizione dell'impresa, di cui al precedente comma, non potrà essere motivo di interessi o risarcimento dei danni. Nel caso in cui la ditta affidataria non adempia entro il termine assegnato, la Stazione Appaltante procederà alla risoluzione del contratto, destinando le somme trattenute al soddisfacimento degli inadempimenti previdenziali e contrattuali.
- non sostituire i dipendenti impiegati nel servizio, senza comunicazione all'Amministrazione comunale, formale e motivata, secondo le modalità indicate al precedente art. 9;
- informare tutto il personale delle misure di sicurezza da adottare per lo svolgimento del servizio, secondo le prescrizioni del D.P.R. 547/95 e successive modifiche ed integrazioni;
- istruire il proprio personale delle modalità di svolgimento dell'appalto secondo il presente capitolato e il progetto proposto dalla ditta in sede di gara, anche, eventualmente, mediante

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

consegna di copia dei relativi atti;

- Qualora impieghi nell'esecuzione del servizio operatori volontari, comunicare alla Stazione Appaltante il ruolo e la responsabilità di ciascun volontario, l'ambito e le modalità delle prestazioni offerte, l'eventuale associazione/ente di appartenenza ;
- garantire la riservatezza delle informazioni riferite alle persone che fruiscono delle prestazioni oggetto del contratto;
- segnalare tempestivamente tutti i problemi emersi nella gestione del servizio.

Art. 13 - Ulteriori oneri a carico della ditta

In aggiunta a quanto già previsto nel precedente articolo, sono inoltre a carico del soggetto affidatario:

- a) garantire la custodia e la cura degli immobili comunali consegnati per l'esecuzione del servizio, durante tutto il periodo di gestione del servizio, con la dovuta attenzione e scrupolo; alla scadenza del contratto la ditta dovrà riconsegnare l'immobile al Comune di Sassari nelle stesse condizioni iniziali di consegna, fatti salvi eventuali interventi migliorativi eseguiti per iniziativa e a carico della ditta aggiudicataria;
- b) garantire la fornitura di tutto il materiale occorrente per il servizio di pulizia e assistenza, i materiali per primo intervento di pronto soccorso, la messa a disposizione del materiale per l'igiene personale degli utenti, degli strumenti di protezione per il personale, se necessari (guanti monouso, camici ecc.);
- c) garantire le spese alimentari per i pasti e il corretto svolgimento degli stessi;
- d) garantire la fornitura dei materiali di consumo, di cancelleria, di piccole attrezzature, suppellettili e quant'altro appaia necessario per la realizzazione delle ordinarie attività della Casa di accoglienza;
- e) garantire l'acquisto di attrezzature, strumenti didattici, giochi, ausili vari, ed in genere, di tutto il materiale da utilizzare per l'espletamento del servizio e per lo svolgimento delle varie attività socio-educative programmate;
- f) garantire la pulizia ordinaria quotidiana ed il riordino dei locali in cui si svolge l'attività, anche attraverso la collaborazione delle ospiti della struttura;
- g) garantire la pulizia straordinaria dei locali a seguito di lavori di ordinaria manutenzione o servizi di disinfestazione richiesti dalla ditta;
- h) garantire la manutenzione ordinaria della struttura e dei beni strumentali di pertinenza;
- i) garantire il rispetto delle disposizioni cui devono attenersi i soggetti beneficiari di contributi regionali per il funzionamento dei Centri antiviolenza e delle Case di accoglienza ai fini del corretto adempimento della rendicontazione;
- l) garantire la raccolta dati e informazioni sul fenomeno della violenza e sull'attività effettuata dal CAV, - Sportello antistalking, dalla Casa di Accoglienza da trasmettere alla Regione Sardegna, attraverso la compilazione di apposite schede, anche su supporto informatico.

Nel rispetto del principio della protezione dei dati personali, sancito dal Reg. (UE) 2016/79 (GDPR) "Regolamento generale sulla protezione dei dati", potranno essere realizzati in futuro flussi telematici di dati da sistemi informativi messi a disposizione dalla Regione Sardegna.

Art. 14 Oneri del committente

Il Comune di Sassari, in qualità di committente, si impegna a:

- mettere a disposizione gratuitamente per la gestione del servizio le strutture per la Casa di Accoglienza e per il CAV – Sportello antistalking. Tali strutture sono arredate e dotate di adeguata strumentazione tecnica;
- gestire le utenze per l'energia elettrica, l'acqua, il riscaldamento, i telefoni fissi e il numero verde;
- far eseguire, a seguito di valutazione da parte degli Uffici Tecnici, gli interventi di straordinaria manutenzione che si renderanno necessari per rendere la Casa di Accoglienza e il CAV idonee all'uso.

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

- garantire la manutenzione, gestione e pulizia di tutti gli spazi esterni (es.: area a verde, piazzali, terrazzi) di pertinenza dei fabbricati comunali.

Art. 15 Tutela dei dati personali e sensibili

Nella procedura di gara e nell'esecuzione del contratto saranno rispettati i principi di riservatezza delle informazioni fornite, ai sensi della normativa vigente, compatibilmente con le funzioni istituzionali, le disposizioni di legge e regolamentari concernenti i pubblici appalti e le disposizioni riguardanti il diritto di accesso ai documenti ed alle informazioni.

Tutte le comunicazioni inerenti gli beneficiari dovranno tener conto, nelle loro modalità di effettuazione, della sensibilità dei dati ad essi inerenti.

La ditta affidataria si impegna, anche in nome dei propri operatori, al rispetto delle norme sulla privacy e alla tutela dei dati sensibili di cui verranno in possesso o a conoscenza.

A tal fine, ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. e ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Regolamento UE 679/2016 sulla protezione dei dati personali, l'Amministrazione informa che:

1) Il trattamento dei dati richiesti all'Impresa persegue esclusivamente le seguenti finalità determinate, esplicite e legittime:

- adempiere agli obblighi contrattuali correlati al presente appalto;
- espletare tutti gli adempimenti amministrativi, fiscali e contabili connessi alle attività oggetto del presente appalto.

Il trattamento avverrà da parte del Comune di Sassari per lo svolgimento della propria funzione istituzionale ed i dati personali acquisiti non saranno trasferiti a paesi terzi od organizzazioni internazionali.

2) Il trattamento dei dati avviene manualmente e mediante strumenti informatici ed elettronici, osservando i principi di correttezza, trasparenza e liceità al fine di garantire la massima sicurezza e riservatezza nella piena osservanza della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

3) I dati richiesti all'Impresa sono necessari per adempiere agli obblighi di natura contrattuale, fiscale ed amministrativa. Il conferimento degli stessi è, quindi, obbligatorio per l'instaurazione e il mantenimento di un qualunque rapporto contrattuale.

4) I dati personali, acquisiti per le suddette finalità, potranno essere comunicati ad enti pubblici e/o privati in relazione ad adempimenti obbligatori per legge e saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello previsto per il conseguimento delle finalità di cui sopra.

5) L'Impresa in quanto interessata potrà in qualunque momento esercitare i diritti di cui agli artt.15 e segg. del Reg.2016/679, tra i quali il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento se incompleti o erronei e la cancellazione se raccolti in violazione di legge nonché il diritto a proporre reclamo ad un'Autorità di controllo.

6) Il Titolare del trattamento è il Comune di Sassari, con sede e domicilio fiscale in Sassari, Piazza del Comune n° 1 tel. 079.279111 email info@comune.sassari.it pec protocollo@pec.comune.sassari.it.

7) Responsabile esterno per la protezione dati: Avv. Giacomo CROVETTI, giusta atto di nomina sindacale n° 12 del 25 Maggio 2018. Tel. 3400698849, fax 079.3762089, email: giacomo.crovetti@gmail.com, pec: avv.giacomocrovetti@pec.it.

8) Responsabile per la protezione dei dati relativi ai procedimenti del Settore Coesione Sociale e P.O.: Dr. Mario Mura, giusta atto di nomina sindacale Prot. n. n° 13 del 29 Gennaio 2019. Tel. 079/279933, fax 079/279508, email: mario.mura@comunesassari.it, pec: protocollo@pec.comune.sassari.it.

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

Art. 16 Cauzione

A garanzia e per l'esatto adempimento degli obblighi contrattuali assunti, alla stipula del contratto l'impresa aggiudicataria dovrà presentare una cauzione per gli importi e con i contenuti prescritti dal D.Lgs. 50/2016.

La cauzione potrà essere costituita mediante polizza fidejussoria assicurativa, rilasciata da imprese di assicurazione regolarmente autorizzate, o con altro mezzo previsto dalla vigente normativa in materia.

La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa di cui al comma 1 deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Della prestata cauzione dovrà esserne consegnata prova alla firma del contratto.

La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della Stazione Appaltante, che aggiudica l'appalto o la concessione al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia cessa di avere effetto a seguito di svincolo della stessa con provvedimento dirigenziale con il quale si attesta la conclusione del contratto e la regolare esecuzione delle prestazioni.

Art. 17 Responsabilità per danni

Il Comune è esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale dell'affidatario per qualsiasi causa nell'esecuzione del servizio, intendendosi, al riguardo, che ogni eventuale onere è già compreso nel corrispettivo del contratto.

Ogni responsabilità per danni di qualsiasi genere ed entità che comunque dovessero derivare a persone o a cose, causati dal personale dipendente dal soggetto gestore nell'esercizio dell'appalto, deve intendersi, senza riserve ed eccezioni, interamente a carico dell'affidatario.

L'affidatario si obbliga a stipulare, a tal fine, idonea assicurazione, sollevando il Comune da qualsiasi controversia che al riguardo dovesse insorgere. Di detta assicurazione dovrà essere consegnata copia alla stipula del contratto.

L'affidatario si obbliga inoltre a garantire la copertura assicurativa per Infortuni e Responsabilità Civile per gli ospiti della Casa di Accoglienza.

Qualora impieghi nell'esecuzione del servizio operatori volontari, l'affidatario dovrà stipulare idonea copertura assicurativa dimostrata mediante trasmissione di copia delle polizze assicurative.

In caso di danni arrecati a terzi, l'appaltatore è comunque obbligato a darne immediata notizia al Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità del Comune di Sassari, fornendo per iscritto dettagliati particolari.

Art.18 Compensi e modalità di pagamento

Il pagamento dei corrispettivi dovuti alla ditta aggiudicataria, comprensivi dell'Iva se ed in quanto dovuta in base alle disposizioni di legge, sarà effettuato in rate mensili posticipate, ad emissione di regolare fatturazione elettronica da parte della ditta, previo riscontro della regolarità del servizio svolto.

Le fatture mensili dovranno essere intestate ed inviate a cura dell'affidatario al Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità – Via Zara n.2 - 07100 Sassari (codice univoco R6EQ0R).

L'ente appaltante s'impegna a liquidare la fattura entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione della stessa, previo riscontro della regolare esecuzione del servizio. La fattura si intende ricevuta al momento della sua registrazione al protocollo informatico dell'Ente ed il pagamento si intende effettuato alla data di emissione del mandato di pagamento. Il pagamento non può essere preteso prima della stipulazione del contratto. In caso di emissione di fattura irregolare

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di intervenuta contestazione.

Ai sensi dell'art. 4, c.1, del D.Lgs. 231/2002, si precisa che, decorso il predetto termine di 30gg, verranno corrisposti gli interessi calcolati al tasso legale vigente tempo per tempo. (art. 1284 c.c.).

Con tali corrispettivi l'appaltatore si intende compensato di qualsiasi suo avere o pretendere dal Comune per il servizio di che trattasi o connesso o consequenziale al servizio medesimo, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi.

Art. 19 Inadempienze e penalità

L'impresa aggiudicataria è tenuta a garantire l'osservanza di quanto stabilito nel presente capitolato. Per violazione di tutti gli obblighi dell'Aggiudicatario derivanti dal presente capitolato e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio la Stazione Appaltante ha facoltà di procedere all'applicazione delle penalità sotto riportate. L'applicazione delle penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, a firma del Dirigente del Settore Coesione Sociale, trasmessa all'Aggiudicatario per le sue eventuali controdeduzioni da rendersi in ogni caso entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione stessa. Decorso inutilmente tale termine o ritenuto che le controdeduzioni non possano essere accolte, la Stazione Appaltante provvederà ad applicare le penalità e l'Aggiudicatario provvederà al versamento degli importi entro 30 giorni dalla ricezione della relativa comunicazione. Diversamente la Stazione Appaltante si rivarrà sulla cauzione.

Le penalità previste sono le seguenti.

- a) € 200,00 - per ogni giorno di mancata sostituzione del personale impiegato nei termini previsti;
- b) € 200,00 - per ogni giornata di erogazione di servizio con personale non idoneo;
- c) € 500,00 – per mancato rispetto del corretto trattamento dei dati personali;
- d) € 500,00 – per mancato rispetto di quanto indicato nel progetto tecnico offerto in gara se non altrimenti concordato con la S.A.

La Stazione Appaltante, inoltre, applicherà una penale di € 500,00 per ogni comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza. Tale penale viene applicata nel caso in cui l'affidatario, avvisato dal Settore sul comportamento scorretto riscontrato, non prenda adeguati provvedimenti in merito. Inoltre è dovuta la sostituzione definitiva dell'operatore, su richiesta scritta del Dirigente del Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità del Comune di Sassari, nel caso in cui il comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente, si ripeta per più di una volta. La non sostituzione dell'operatore entro 5 giorni dal secondo accertamento, comporta una penale di 300,00 euro per ogni giorno di mancata sostituzione.

Il pagamento della penale non esonera l'Affidatario dall'obbligazione di risarcire l'eventuale danno arrecato alla S.A. e/o a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

Art. 20 Risoluzione del contratto

La Stazione Appaltante si riserva di procedere alla risoluzione del contratto, nei modi previsti dalla legge, nei seguenti casi:

- per inadempienze reiterate, riconducibili ai casi di cui all'art. 18 3° comma lett. a), b), c), d), per le quali siano già state applicate dalla Stazione Appaltante delle penalità;
- gravi inadempienze normative;
- accertate irregolarità nei rapporti di lavoro;
- sospensione di tutto o parte del servizio;
- cessione o subappalto totale o parziale del servizio;
- per cessazione dell'attività dovuta a cause di forza maggiore, provvedimenti autoritativi o per altre cause.

La Stazione Appaltante si riserva di incamerare la cauzione per rivalersi di eventuali danni subiti e, se ciò non bastasse, di agire in giudizio per un risarcimento.

All'impresa potrà essere corrisposto il prezzo contrattuale del servizio effettuato sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese ed i danni conseguenti, per i quali l'Ente potrà

Comune di Sassari – Settore Coesione Sociale e Pari Opportunità

Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio di gestione delle attività del PROGETTO AURORA: Centro anti-violenza (CAV) e Sportello antistalking – Casadi Accoglienza – Sportello di consulenza per autori di violenza

anche rivalersi su eventuali crediti della ditta.

La risoluzione del contratto è dichiarata con preavviso di quindici giorni, da trasmettere con lettera raccomandata A/R.

A fronte di risoluzione per causa imputabile all'affidataria, quest'ultima potrà essere esclusa dal partecipare a gare bandite dai Comuni committenti, per tre anni dalla data di risoluzione del contratto.

Art. 21 Scioperi

Il diritto di sciopero è esercitato nel rispetto di misure dirette a consentire l'erogazione delle prestazioni indispensabili e nel rispetto di quanto disciplinato dalla L. 146/90.

In caso di sciopero dei propri dipendenti, la ditta affidataria è obbligata a darne immediata comunicazione scritta alla Stazione Appaltante.

Art. 22 Spese contrattuali

Tutte le spese inerenti e conseguenti al presente appalto, nessuna eccettuata o esclusa, sono a totale carico dell'affidatario (spese per la pubblicazione ex art. 34 c. 35 del D.L. 179/2012 convertito in Legge n. 221/2012 e spese contrattuali).

Art. 23 Divieti

E' assolutamente vietato all'impresa chiedere corrispettivi agli utenti.

In considerazione della natura essenziale del servizio, è fatto divieto alla ditta aggiudicataria di sospendere il servizio.

Art. 24 Clausola di tracciabilità

A pena di nullità assoluta del contratto, l'appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.e i.

A tal fine la ditta si obbliga ad utilizzare uno più conti correnti bancari o postali, ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità dei pagamenti, accesi presso banche o presso la società Poste italiane S.p.A., dedicati anche in via non esclusiva.

Il bonifico bancario/postale dovrà riportare, in relazione a ciascuna transazione, il codice CIG comunicato dalla Stazione Appaltante.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale dedicato o degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, determina la risoluzione di diritto del contratto.

Art. 25 Foro competente

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza del presente appalto e del relativo contratto, è competente in via esclusiva il Foro di Sassari.

Art. 26 Clausole vessatorie

La ditta aggiudicataria, ai sensi dell'art. 1341 2° comma, si impegna ad approvare specificatamente per iscritto le clausole di cui agli artt. 19 e 20.

Art. 27 Rinvio a norme vigenti

Per quanto non espressamente contemplato nei precedenti articoli, si fa rinvio alle norme vigenti o disciplinanti la materia.