

PROGETTO

Servizio di supporto nell'accoglienza del pubblico presso gli sportelli sociali del Servizio Sociale Territoriale, presso lo Sportello per il Lavoro e del servizio di supporto al caregiver.

Durata 30 mesi decorrenti dalla data di stipula del contratto o di consegna in pendenza – presumibilmente dal 01 luglio 2021 con facoltà di rinnovo, alle medesime condizioni, per una durata pari a 2 anni.

Codice unico intervento S01232710374201900067

01 luglio 2021 – 31 dicembre 2023

Premessa

Il Comune di Bologna – Area Welfare e Promozione del benessere della comunità intende affidare il Servizio Supporto Accoglienza del pubblico presso gli sportelli sociali del Servizio Sociale Territoriale e presso lo Sportello per il Lavoro ed il servizio di supporto al caregiver con l'obiettivo da un lato di mantenere e rafforzare le scelte innovative già attuate e dall'altro di promuovere lo sviluppo di ulteriori funzioni volte ad implementare la qualità della risposta ai cittadini, ampliando le opportunità di contatto/riciesta di informazione dei cittadini ai servizi.

Il servizio di supporto al caregiver si sviluppa in maniera integrata al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari del Comune di Bologna per fornire servizi in un'ottica di sostegno e di supporto a chi si prende cura di persone con limitata autonomia o non autosufficienti promuovendo la connessione con altri sportelli e servizi che offrono opportunità e supporto al caregiver per quanto attiene agli aspetti informativi (anche riferiti a patologie specifiche), oppure ad opportunità socializzanti e/o di supporto.

Sintesi delle attività svolte

Rispetto ai 6 sportelli sociali e allo sportello per il lavoro del Comune di Bologna, in stretto raccordo con i responsabili dei servizi sociali di comunità, con i coordinatori delle aree accoglienza del servizio sociale di comunità, con responsabile e coordinatore dello sportello comunale del lavoro e con il personale amministrativo dedicato agli sportelli sociali e allo sportello lavoro e al caregiver, le attività da svolgere nel periodo di riferimento dell'affidamento sono:

- filtro e prima accoglienza presso ciascuno dei 6 sportelli sociali del servizio sociale territoriale del Comune di Bologna, già sperimentato positivamente da ottobre 2018 in tutti gli sportelli sociali, evita ai cittadini attese inutili e consente un'immediata accoglienza di primo orientamento;
- promozione degli strumenti e materiali informativi a favore dei cittadini;
- attivazione di una postazione di informazione e supporto ad iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi;
- gestione di un'email unica e di un unico numero telefonico cittadina degli sportelli sociali del Comune di Bologna al fine di allentare la pressione di risposta presso gli Sportelli Sociali ed al fine di omogeneizzare sul territorio comunale i contenuti comunicati ai cittadini;
- supporto alla redazione Area Welfare e Promozione del Benessere della comunità da parte delle risorse umane dedicate del punto unico telefonico ed email;
- attivazione di un'info point presso lo sportello comunale per il lavoro;
- supporto al caregiver che si articola in un'attività telefonica dedicata ed in un'attività di supporto nella gestione pratiche e commissioni;
- coordinamento complessivo del servizio con i responsabili e coordinatori del servizio sociale territoriale e dello Sportello comunale per il lavoro, con l'Area Welfare, con la Redazione presso l'Area Welfare, con i Coordinatori delle Aree Accoglienza e Non Autosufficienza del Servizio Sociale di Comunità, con i Nuclei per la domiciliarità gestiti da ASP Città di Bologna e con il personale amministrativo degli Sportelli sociali.

LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il Servizio di Supporto Accoglienza del pubblico presso gli sportelli sociali del Servizio Sociale Territoriale e presso lo Sportello per il Lavoro si svolgerà dove sono ubicate le sedi dei 6 sportelli sociali del Servizio Sociale Territoriale e dello Sportello per il lavoro del Comune di Bologna di seguito indicate:

Quartiere Borgo Panigale Reno via Marco Emilio Lepido 25/3, 40132 Bologna

Quartiere Navile via di Saliceto 5, 40128 Bologna

Quartiere Porto Saragozza via della Grada 2/2, 40122 Bologna

Quartiere San Donato San Vitale via Grassetti 4, 40138 Bologna

Quartiere Santo Stefano via Santo Stefano 119, 40125 Bologna

Quartiere Savena via Faenza 4, 40139 Bologna

Vicolo Bolognetti n.2, 40125 Bologna sede dello Sportello per il lavoro del Comune di Bologna.

In corso di esecuzione del contratto le sedi di alcuni sportelli sociali del Servizio Sociale Territoriale e dello Sportello per il lavoro del Comune di Bologna potrebbero essere spostate temporaneamente o definitivamente per esigenze organizzative.

In merito al servizio di supporto al caregiver, che si articola in un'attività telefonica e in un'attività di supporto nella gestione pratiche e commissioni, non si prevede che il servizio venga erogato presso le sede dello sportello sociale territoriale e dello sportello del lavoro del Comune di Bologna.

Profilo delle risorse umane

Le risorse umane dedicate allo svolgimento delle attività inerenti il presente affidamento deve essere in possesso delle seguenti caratteristiche:

- capacità di ascolto ed indirizzo/orientamento dei cittadini alla rete dei servizi/risorse territoriali (previa formazione specifica per il contesto bolognese);
- capacità relazionali, derivanti da formazione e/o esperienze lavorative pregresse, tali da affrontare situazioni complesse o critiche con i cittadini;
- capacità di lavorare in gruppo con i colleghi operatori di Sportello sociale, con gli assistenti sociali dell'Area Accoglienza e con la Redazione presso l'Area Welfare e Promozione del benessere della comunità;
- capacità informatiche relative ai processi di back office (archiviazione dati, produzione di report e tabelle, elementi di infografica) e di front office e comunicazione (competenze relative alla gestione di cms, social network, competenze di grafica) idonee all'utilizzo ed alla diffusione verso terzi delle informazioni in generale e dei prodotti informativi e di documentazione dell'Area Welfare e Promozione del benessere della comunità/redazione sociale;
- capacità organizzative per la gestione degli spazi dedicati all'attesa dei cittadini in funzione dell'organizzazione del servizio;
- capacità di adottare un approccio transculturale.

Le risorse umane dedicate allo svolgimento delle attività inerenti il presente affidamento devono essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- diploma di scuola media superiore;
- una comprovata esperienza di 6 mesi nel campo dei servizi e prodotti informativi, di comunicazione, di documentazione, con buona conoscenza delle fonti a livello locale e nazionale e delle relative reti.

E' prevista inoltre la figura di coordinatore con funzioni di raccordo con i responsabili e coordinatori del servizio sociale territoriale e dello Sportello comunale per il lavoro, con l'Area Welfare, con la Redazione presso l'Area Welfare, con i Coordinatori delle Aree Accoglienza e Non Autosufficienza del Servizio Sociale di Comunità, con i Nuclei per la domiciliarità gestiti da ASP Città di Bologna e con il personale amministrativo degli Sportelli sociali, che deve possedere i seguenti requisiti minimi:

- laurea triennale;
- una comprovata esperienza di due anni nel coordinamento di risorse umane su tematiche orientative informative e di accompagnamento sociale all'autonomia.

Quantificazione delle attività

Il servizio dovrà essere reso per 30 mesi da luglio 2021 a dicembre 2023, prevedendo sulla base di apertura degli sportelli e dei servizi da effettuare il seguente fabbisogno presunto:

- per ciascuna delle 6 postazioni di filtro e prima accoglienza un impegno settimanale, per 12 mesi, di 20 ore settimanali e di 3 ore mensili di formazione per 10 mesi;
- per ciascuna delle 6 postazioni di informazione e supporto ad iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi un impegno settimanale, per 12 mesi, di 20 ore settimanali, di 3 ore mensili di formazione per 10 mesi oltre un'attività di back office di 4 ore settimanali per 12 mesi;
- per la gestione delle email e punto unico telefonico 37 ore settimanali;
- per l'aggiornamento schede sito con redazione, cura della News letter sociale, cura dei canali informativi su Social Media, creazione di video a finalità informativa o promozionale 11 ore settimanali;
- per la postazione dello sportello lavoro 38 ore settimanali;
- per il caregiver 36 ore settimanali, in caso di picco di traffico potrà essere richiesta una simultanea presenza fino a 3 operatori nella gestione dei flussi telefonici in entrata ed in uscita..

Inoltre, semestralmente sarà necessario produrre una reportistica dell'attività svolta con l'esplicitazione degli accessi allo Sportello sociale, allo Sportello lavoro, delle email e telefonate ricevute, dei tempi di risposta, ecc...così come per il servizio di supporto al caregiver con l'esplicitazione delle-mail, delle telefonate ricevute, delle schede caregiver ricevute, degli interventi di gestione pratiche e consulenza assistenziale effettuati, dei tempi di risposta.

Sarà necessario curare la diffusione anche in forma digitalizzata (v. realtà aumentata) di materiale informativo circa servizi, risorse territoriali, promuovendo verso i cittadini la conoscenza dei nostri servizi di NEWSLETTER, SITO, FACEBOOK, App Bologna Welfare, ecc...a favore dei cittadini (bacheche, espositori di materiali, pc ad accesso libero, ecc..).

Prospetto economico

Il valore stimato dell'appalto inclusa l'opzione di rinnovo per una durata di due anni, iva esclusa, è pari ad euro 2.711.268,00 di cui euro 1.506.260,00 è l'importo a base di gara ed euro 1.205.008,00 è l'importo relativo al rinnovo.

Al fine di determinare l'importo posto a base di gara per l'affidamento del servizio che il Comune di Bologna intende acquisire per la durata di 30 mesi decorrenti dalla data di stipula del contratto o dalla data dell'eventuale avvio dell'esecuzione del contratto in via d'urgenza – presumibilmente dal 01 luglio 2021 si è tenuto conto degli inquadramenti contrattuali delle risorse umane attualmente impiegate che verrà reso disponibile per la formulazione dell'offerta, che si precisa non contempla il servizio di supporto al caregiver da intendersi quale ulteriore funzione rispetto al contratto in essere.

VOCE	IMPORTO
Base di gara	1.506.260,00
di cui costo stimato della manodopera ai sensi dell'art.23, comma 16. D.Lgs. 50/2016	1.481.260,00
IVA 22%	331.337,20
Totale IVA inclusa	1.837.637,20
<i>Fondo incentivante di cui all'articolo 113 D.Lgs 50/2016 relativo alla quota personale</i>	<i>22.890,14</i>

Procedura di gara

La procedura di gara viene individuata nella procedura aperta

Criterio di aggiudicazione

Offerta economicamente più vantaggiosa, miglior rapporto qualità/prezzo (art. 95 D.Lgs 50/2016)

qualità: punti 85

prezzo: punti 15

Elementi di valutazione

All'offerta qualitativa verranno assegnati fino ad un massimo di punti 85

Il punteggio massimo di 85 punti viene attribuito dalla commissione giudicatrice tramite l'assegnazione di coefficienti secondo gli elementi di seguito indicati.

Il soggetto giuridico concorrente deve presentare un'offerta tecnica esposta con chiarezza, precisione, sintesi e completezza seguendo l'ordine degli argomenti riportati nella tabella seguente.

Ciascun argomento deve riportare il titolo e il numero di riferimento.

L'offerta qualitativa di cui ai punti 1, 2 e 3 e deve essere sviluppata per un massimo di 10 facciate complessive (escluse eventuali schede e/o tabelle esplicative) utilizzando come formato carattere Arial (o similare) di dimensione 11 formato A4.

Per l'elemento di valutazione di cui al punto 2 dovrà allegare, all'offerta qualitativa, i curriculum vitae, i titoli, i certificati, le attestazioni rilasciate da enti riconosciuti da cui si evincano i profili professionali, competenze ed esperienze delle risorse umane dedicate.

Tali documenti (curriculum vitae, titoli, certificati, attestazioni) considerati allegati all'offerta qualitativa, non sono conteggiati nel computo delle 10 facciate complessive previste come lunghezza massima dell'offerta qualitativa.

Le attività migliorative devono essere indicate in modo esplicito e distinto da quanto deve essere illustrato per la gestione del servizio richiesto (parti 1 e 2).

Elementi di valutazione		Punti	Criteri motivazionali
1	Organizzazione operativa e modello di gestione del servizio.	55	
1.1	L'operatore economico con riferimento alle attività previste all'articolo B.2.1. del capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE di cui ai punti 1, 2 e 3 dovrà descrivere: - la pianificazione e l'impostazione processo di lavoro, - il modello organizzativo; - l'impostazione metodologica, - le modalità di contatto con il pubblico e di promozione degli strumenti e materiali informativi; - l'impostazione del raccordo operativo tra l'operatore che svolge la funzione di filtro e prima accoglienza, l'operatore con funzione di informazione e supporto ad iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi con il Coordinatore dell'Area Accoglienza e con il Gruppo di lavoro dello Sportello Sociale	20	La commissione valuterà con maggior favore la proposta progettuale più completa, analitica, chiara e centrata sulla massima integrazione tra la figura dell'operatore che svolge la funzione di filtro e prima accoglienza, la figura dell'operatore che svolge la funzione di informazione e supporto ad iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi e il Coordinatore dell'Area Accoglienza e con il Gruppo di lavoro dello Sportello Sociale (le équipes degli Sportelli Sociali e del Servizio Sociale Territoriale).
1.2	L'operatore economico con riferimento alle attività previste all'articolo B.2.1. del capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE di cui ai punti 4 e 5 dovrà descrivere come intende gestire, l'e-mail unica e l'unico numero telefonico cittadino avendo riguardo alla diversa casistica: •- risposta informativa/orientativa; •- indirizzo verso altri Sportelli/enti; •- invio agli Sportelli Sociali per bisogni pertinenti; •- rinvio agli Sportelli Sociali o ad altre articolazioni interne per aspetti amministrativi o di Servizio sociale inerenti situazioni già conosciute/in carico al Servizio Sociale Territoriale. Inoltre l'operatore economico dovrà descrivere rispetto all'attività di cui al punto 6 dell'articolo B.2.1. del capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE: - la pianificazione e l'impostazione processo di lavoro, - il modello organizzativo; - l'impostazione metodologica, - l'impostazione del raccordo operativo con la redazione presso l'Area Welfare	10	La commissione valuterà con maggior favore, in merito alle attività di cui ai punti 4 e 5 dell'articolo B.2.1. del capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE la proposta più significativa di distribuzione oraria in grado di fronteggiare esigenze informative/di risposta ai cittadini connesse a situazioni straordinarie, emergenziali o dovute all'avvio di progettualità specifiche dell'ente che richiedano implementazione di canali comunicativi/informativi. La commissione inoltre valuterà con maggior favore, in merito alle attività di cui al punto 6 dell'articolo B.2.1. del capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE la proposta progettuale più completa, analitica, chiara e centrata sul massimo raccordo con la redazione presso l'Area Welfare
1.3	L'operatore economico con riferimento all'attività prevista all'articolo B.2.1. del capitolato – PARTE B	10	La commissione valuterà con maggior favore la proposta più significativa delle prestazioni che

	DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE punto 7 dovrà descrivere: - la pianificazione e l'impostazione processo di lavoro; - il modello organizzativo; - l'impostazione metodologica, - le modalità di contatto con il pubblico; - l'impostazione del raccordo operativo tra la figura dell'operatore che svolge la funzione di Info Point e gli operatori dello Sportello comunale per il lavoro		l'aggiudicataria dovrà garantire, in ottica di massima integrazione tra la figura dell'operatore che svolge la funzione di Info Point e gli operatori dello Sportello comunale per il lavoro.
1.4	L'operatore economico con riferimento all'attività prevista all'articolo B.2.1. del capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE punto 8 dovrà descrivere: - la pianificazione e l'impostazione processo di lavoro, - il modello organizzativo; - l'impostazione metodologica; - l'impostazione del raccordo operativo con i Coordinatori delle Aree Accoglienza e Non Autosufficienza del Servizio Sociale di Comunità, con i Nuclei per la domiciliarità gestiti da ASP Città di Bologna e con il personale amministrativo degli Sportelli sociali	10	La commissione inoltre valuterà con maggior favore la proposta progettuale più completa, analitica, chiara e centrata sulla massima integrazione con le attività dello sportello sociale territoriale e sul raccordo operativo.
1.5	L'operatore economico con riferimento all'attività prevista all'articolo B4 del capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE dovrà descrivere come intende impostare la reportistica di monitoraggio dell'attività in merito alle attività di cui ai punti 1.1, 1.2, 1.3 e 1.4 sia sul piano quantitativo (quanti accessi giornalieri) sia su quello qualitativo (tipologie di informazione/orientamento/invio ad altri Enti o Sportelli) in stretto raccordo con i colleghi dell'Area Accoglienza/Sportelli Sociali/Sportello lavoro ed avvalendosi dei Sistemi informativi in uso sia presso il Servizio Sociale Territoriale sia presso lo Sportello lavoro.	5	La commissione valuterà con maggior favore le proposte progettuali che garantiscono una reportistica di monitoraggio completa, analitica, chiara e qualitativamente in grado di orientare e fornire informazioni e orientamento sul sociale cittadino.
2	Risorse umane e figure professionali messe a disposizione, in relazione all'impianto progettuale. L'operatore economico dovrà indicare: - le risorse umane dedicate alla proposta progettuale con le relative qualità e caratteristiche tecnico – professionali, titoli ed esperienza maturata, così come indicato all'articolo B3 del capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE; - le modalità di reclutamento, di aggiornamento e formazione professionale delle risorse umane dedicate, con riferimento a tempi, modalità e contenuti di formazione (anche sui temi dell'emergenza e del primo soccorso sanitario); - modalità e strumenti per assicurare la continuità nel tempo degli operatori nello svolgimento dei servizi, il contenimento del turnover, compreso ogni strumento che possa migliorarne le condizioni lavorative, le modalità per l'inserimento ed affiancamento di nuove risorse umane.	20	La commissione valuterà con maggior favore le proposte che prevedono risorse umane dedicate in possesso di: - titolo di studio di grado superiore rispetto a quello previsto nel capitolato nella PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE, B3; - un'esperienza maturata come indicato nel capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE, B 3 di oltre 6 mesi; - conoscenza di una o più lingue straniere, preferibilmente inglese, arabo, francese. Per la figura di coordinatore la commissione valuterà con maggior favore le proposte che prevedono risorse umane dedicate in possesso di: - titolo di studio ulteriore rispetto a quello previsto nel capitolato nella PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE, B3 (laurea specialistica, master, ecc); - un'esperienza maturata come indicato nel capitolato – PARTE B DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE, B 3 di oltre 2 anni; La commissione valuterà inoltre con particolare attenzione le proposte in grado di garantire un turn over e modalità di reclutamento tale da conferire stabilità all'equipe individuata per l'intera durata del progetto.
3	Progettualità migliorativa Elementi migliorativi coerenti della proposta progettuale complessiva, forniti come attività ulteriore non espressamente indicata dal capitolato medesimo, ricomprese nel prezzo offerto.	10	La commissione valuterà con maggior favore le soluzioni proposte che garantiscano alla stazione appaltante un arricchimento dell'attività in modo significativo e utile alle attività e/o all'utenza.

Criteria per l'attribuzione dei punteggi

I contenuti di cui sopra saranno valutati con riferimento alla completezza del progetto, alla coerenza tecnica tra obiettivi dichiarati e criteri organizzativi, alla qualità delle metodologie, all'efficacia degli strumenti e materiali impiegati.

La valutazione verrà effettuata dai singoli commissari attribuendo dei coefficienti secondo i parametri di seguito indicati:

⌚ contenuto insufficiente: coefficiente da 0 a 0,20

- Ⓜ contenuto sufficiente: coefficiente da 0,21 a 0,40
- Ⓜ contenuto discreto: coefficiente da 0,41 a 0,60
- Ⓜ contenuto buono: coefficiente da 0,61 a 0,80
- Ⓜ contenuto ottimo: coefficiente da 0,81 a 1

La commissione individua il coefficiente da attribuire calcolando, qualora la valutazione dei commissari non sia unanime, la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari. Il coefficiente moltiplicato per il punteggio massimo previsto per ciascun elemento di valutazione darà il relativo punteggio assegnato. Nel caso di criteri suddivisi in sub-criteri, viene assegnato un coefficiente, e quindi un punteggio, per ogni sub-criterio. La somma dei punteggi assegnati ai criteri e agli eventuali sub-criteri determinerà quindi il punteggio provvisorio assegnato ai punti 1, 2 e 3

Soglia di sbarramento

Si ritiene, di prevedere una soglia di sbarramento sull'offerta tecnica che se non raggiunta comporterà l'esclusione del concorrente: 17,85 punti
Il raggiungimento della soglia minima deve verificarsi prima di ogni riparametrazione.

Riparametrazione

Si prevede la riparametrazione sia sui criteri, al fine di garantire il mantenimento del peso attribuito a ciascun criterio di valutazione previsto, sia la seconda riparametrazione al fine di garantire l'equilibrio tra il punteggio massimo attribuibile per l'offerta tecnica e il punteggio massimo attribuibile per l'offerta economica.

Attribuzione punteggio economico

Per l'attribuzione dei punti per l'offerta economica si ritiene di applicare la formula dell'interpolazione lineare: $PE_i = 15 \times Ra/R_{max}$ con un ribasso unico percentuale sull'importo messo alla base di gara.

dove:

PE_i = punteggio attribuito

Ra = ribasso in percentuale offerto dal concorrente in esame

R_{max} = ribasso in percentuale dell'offerta più conveniente

Requisiti di capacità tecniche e professionali

L'operatore economico che partecipa alla gara deve aver effettuato nel triennio precedente la data di pubblicazione del bando (2018-2020) almeno un servizio analogo per lo stesso committente di durata continuativa (anche in esecuzione con più contratti purché continuativi) non inferiore a un anno, e di importo non inferiore a euro 80.000,00 (iva esclusa). Per tale requisito dovranno essere indicati: periodo, committente, oggetto, importo.

"Per servizio analogo si intende servizio alla persona in ambito socio assistenziale e/o socio sanitario".

Suddivisione in parti

L'attività può essere soggetta a collaborazione di più soggetti giuridici.

prestazione principale: attività di consulenza e orientamento nei confronti dell'utenza.

prestazioni secondarie: supporto alla redazione presso l'Area Welfare

Suddivisione in lotti

Al fine di garantire l'omogeneità e l'efficacia nell'esecuzione, in quanto trattasi di prestazione unitaria nella quale non si ravvisano possibili frazionamenti tali da consentirne una autonoma compiuta funzionalizzazione del servizio, non si procede alla suddivisione in lotti funzionali di cui all'articolo 3, comma 1, lettera qq), ovvero in lotti prestazionali di cui all'articolo 3, comma 1, lettera ggggg) del dlgs 50/2016;

Clausola sociale

Per l'esecuzione del servizio/fornitura oggetto del presente appalto è richiesta la clausola sociale per il cui contenuto si rimanda a quanto previsto nell'articolo 15 del capitolato speciale d'appalto.