

## **SCHEMA DI CAPITOLATO DI APPALTO PER LA GESTIONE DEI CENTRI DI**

### **ACCOGLIENZA PER IMMIGRATI**

#### **Definizioni**

*Per 'Centri accoglienza' si intendono:*

*1) Centri di primo soccorso ed assistenza (CSPA) – strutture localizzate in prossimità dei luoghi di sbarco destinate all'accoglienza degli immigrati per il tempo strettamente occorrente al loro trasferimento presso altri centri (indicativamente 24/48 ore);*

*2) Centri di accoglienza (CDA) – strutture destinate all'accoglienza degli immigrati per il periodo necessario alla definizione dei provvedimenti amministrativi relativi alla posizione degli stessi sul territorio nazionale (Legge 29 dicembre 1995 n. 563 – c.d. Legge Puglia);*

*3) Centri di accoglienza per Richiedenti asilo (CARA) – strutture destinate all'accoglienza dei richiedenti asilo per il periodo necessario alla loro identificazione o all'esame della domanda d'asilo da parte della Commissione territoriale (Decreto Lg.vo 28 gennaio 2008 n. 25);*

*4) Centri di identificazione ed espulsione (CIE) – strutture (così denominate ai sensi del Decreto legge 23 maggio 2008 n. 92) destinate al trattenimento dell'immigrato irregolare per il tempo necessario alle forze dell'ordine per eseguire il provvedimento di espulsione (Legge 6 marzo 1998 n. 40)*

## Articolo 1

### **Oggetto dell'appalto**

L'appalto ha per oggetto la fornitura dei servizi, di seguito elencati, relativi al funzionamento e alla gestione dei centri di accoglienza sopra specificati e più precisamente:

**1) Servizio di gestione amministrativa e di minuta sussistenza e manutenzione consistente in:**

- a) Registrazione ospiti (rilevazione dei: dati anagrafici, estremi dei documenti di ammissione, dati del provvedimento di dimissione, tempi di permanenza) secondo le direttive impartite dall'Amministrazione, e custodia di effetti e risparmi personali dei medesimi;
- b) Registrazione dei visitatori, con annotazione degli estremi del provvedimento autorizzativi;
- c) Tenuta del magazzino, con relativi registri di carico, scarico, rimanenze e insussistenze, sia dei materiali acquistati dal gestore, sia di quelli eventualmente affidati dalla Prefettura;
- d) Controllo e verifica delle utenze telefoniche, elettriche, idriche, gas e combustibile per riscaldamento (controllo degli importi fatturati in bolletta e trasmissione delle stesse alla Prefettura per la liquidazione, con attestazione che i consumi si riferiscono all'attività del centro).
- e) Forniture economato (beni di facile consumo, cancelleria ecc.) e servizio di provvista,

all'esterno della struttura, di beni per le esigenze degli ospiti ed a loro spese.

f) Tenuta di un'apposita scheda su supporto informatico dei dati relativi ai richiedenti asilo (solo per i Centri di accoglienza per richiedenti asilo).

Tali dati devono riferirsi almeno a:

- nazionalità
- sesso e età
- titolo di studio e/o professionale
- nucleo familiare, occupazione

g.) Registrazione, in un apposito registro, delle entrate e uscite giornaliere degli ospiti i quali devono essere dotati di un apposito tesserino contenente i dati anagrafici e la foto del titolare (solo per i Centri di accoglienza per Richiedenti asilo);

Nel corso di durata del contratto di appalto, ogni qual volta se ne presenti la necessità, il gestore, previa autorizzazione della Prefettura, provvede anche all'acquisto di accessori e complementi d'arredo, nonché all'esecuzione di lavori di piccola manutenzione sempre che il valore del singolo acquisto o del singolo intervento di manutenzione non superi il valore di € 1.000,00.

## **2) Servizio di assistenza generica alla persona, consistente in:**

a) Mediazione linguistica/culturale;

b) Servizio di informazione sulla normativa concernente l'immigrazione, i diritti e doveri e la condizione dello straniero;

c) Orientamento generale sulle regole comportamentali all'interno della struttura nonché

sull'organizzazione del centro;

d) Distribuzione, conservazione e controllo dei pasti;

e) Servizio di barberia;

f) Servizio di lavanderia;

g) Assistenza, ove necessario, ai bambini e ai neonati;

h) Altri servizi di assistenza generica alla persona propri di ciascuno delle elencate tipologie di centri così come indicate nelle specifiche tecniche

### **3) Servizio di assistenza sanitaria consistente in:**

**a)** Screening medico d'ingresso e conseguente compilazione di una scheda sanitaria per ciascun ospite. Una copia della scheda deve essere consegnata all'ospite stesso e un'altra se del caso al responsabile della scorta d'accompagnamento al centro di destinazione.

Lo screening è anche finalizzato ad una valutazione immediata del profilo psico-sociale, per individuare i soggetti particolarmente vulnerabili ( minori stranieri non accompagnati, portatori di handicap, vittime di violenza fisica e psicologica ecc.)

**b)** Primo soccorso sanitario, espletato in apposito presidio medico, allestito all'interno della struttura, adeguatamente fornito di quanto necessario per le cure ambulatoriali urgenti ed organizzato con la presenza di personale medico e paramedico che garantisce l'assistenza fino all'eventuale ricovero presso strutture del servizio sanitario nazionale.

A richiesta della Prefettura il primo soccorso viene prestato anche sui luoghi di sbarco.

**c)** Eventuali trasferimenti presso strutture ospedaliere saranno effettuati secondo quanto previsto ex art. 34 del d. Lgv. 25 luglio 1998, n. 286.

#### **4) Servizio di pulizia e igiene ambientale:**

- a) Pulizia dei locali diurni e notturni, uffici ed aree comuni.
- b) Disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione delle superfici.
- c) Raccolta e smaltimento rifiuti speciali.
- d) Raccolta di liquami proveniente dalla rete fognaria interna non collegata alla rete comunale.
- e) Cura aree verdi.

#### **5) La fornitura dei seguenti beni:**

- a) Pasti.
- b) Effetti lettereschi,
- c) Prodotti per l'igiene personale.
- d) Vestiario.
- e) Generi di conforto.

#### Articolo 2

#### **Specifiche tecniche integrative**

Le modalità dei servizi nonché il contenuto e le caratteristiche delle forniture che formano oggetto dell'appalto ai sensi dell'art.1, per quanto non già previsto nelle precedenti disposizioni, sono riportati nelle specifiche tecniche di cui all'allegato 1.

#### Articolo 3

#### **Clausole particolari**

In relazione alla fornitura dei pasti, l'Ente gestore consegnerà settimanalmente alla

Prefettura UTG, che ne rilascerà ricevuta, un rendiconto dei pasti consumati per eventuali riscontri.

L'Amministrazione si riserva il diritto, in qualunque momento, di far sottoporre i generi alimentari usati e distribuiti dall'Ente al controllo delle autorità sanitarie competenti.

Tutte le derrate alimentari saranno acquisite direttamente dall'Ente gestore (o dai terzi sub appaltanti) e nessun obbligo sorgerà in capo all'Amministrazione dell'Interno nei confronti dei fornitori di derrate. I pasti e gli altri servizi saranno forniti e distribuiti, in via esclusiva ed a totale cura del personale dell'Ente gestore.

#### Art. 4

##### **Disponibilità ed utilizzo dei locali**

In caso di allestimento del Centro in immobile di proprietà dell'Amministrazione dell'interno, lo stesso è concesso in comodato d'uso per la durata del contratto, senza oneri a carico dell'Ente gestore. Le utenze restano a carico dell'Amministrazione concedente. La consegna e riconsegna dell'immobile all'Ente gestore è preceduta dalla redazione dello stato di consistenza dell'immobile e dalla inventariazione dei beni e delle attrezzature esistenti.

#### Art. 5

##### **Risorse strumentali e personale**

Il responsabile della gestione del centro ed il personale nello stesso impiegato, operano assicurando il rispetto delle finalità della missione istituzionale, così come risultano definite anche dalle condizioni e dalle modalità dell'ospitalità stabilite dalla legge e concordate nel presente contratto.

L'inosservanza della precedente clausola costituisce inadempimento contrattuale ai sensi e per gli effetti degli artt. 1453 e seguenti c.c.

I servizi di cui all'art. 1 nn. 1, 2, 3 e 4 devono essere assicurati nell'arco delle 24 ore giornaliere articolate nel servizio diurno, che va dalle ore 08,00 alle ore 20,00 e in quello notturno, che va dalle ore 20,00 alle ore 08,00.

Per ogni turno di lavoro l'Ente gestore deve garantire l'impiego del personale necessario all'espletamento di tutti i servizi.

A tal fine, la dotazione minima di personale da destinare ai vari servizi ed il relativo tempo d'impiego, deve essere conforme ai parametri base indicati nell'Allegato 3.

Nei casi in cui in base alle specifiche tecniche di cui all'art. 2, la natura delle prestazioni oggetto del servizio da rendere lo richiedano, l'Ente gestore deve garantire l'impiego di figure professionali i cui profili professionali siano adeguati ai relativi compiti. A tal fine può farsi riferimento alla disciplina di cui all'art 12 della legge 8.11.2000, n. 328 e alla correlata normativa regionale.

Nessun rapporto d'impiego e, comunque, di dipendenza a qualsiasi titolo, potrà instaurarsi tra il predetto personale ed il Ministero dell'Interno.

Sia per il proprio personale che per quello delle ditte di cui dovesse avvalersi, l'Ente gestore garantisce per sé ed accerta per gli altri la regolarità dei versamenti dei contributi previdenziali e assistenziali. L'Ente gestore garantisce, altresì, l'osservanza delle disposizioni in tema di trattamento giuridico ed economico del personale, dettate dai rispettivi CC.CC.N.L. anche per quel che eventualmente riguarda la posizione del personale impiegato dalla ditta cessante l'appalto in corso.

La Prefettura-U.T.G. si riserva il diritto di motivata richiesta all'Ente gestore, di sostituzione del personale ritenuto non idoneo o inadatto, senza che ciò possa costituire motivo di

maggiori oneri.

L'Ente gestore deve dotarsi di un autoveicolo per trasporto di persone al fine di provvedere alle necessità di spostamento degli ospiti, anche su richiesta della Prefettura-U.T.G..

#### Art. 6

### **Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro**

Il Gestore, a mezzo di proprio personale, dovrà assicurare, anche sulla base delle linee guida del 25 febbraio 2005, diramati con direttiva del Ministro dell'Interno in data 11 maggio 2005, gli adempimenti ed i servizi di cui al decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 – che ha abrogato il decreto legislativo del 19 settembre 1994, n. 626, e successive modifiche – in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro ( con particolare riferimento alla nomina dei responsabili della sicurezza e degli addetti al primo soccorso e al servizio antincendio, che saranno provvisti della necessaria qualifica).

#### Art. 7

### **Aggiudicazione dell'appalto**

Gli appalti oggetto del presente capitolato appartengono a quelli compresi nell'allegato IIB della Direttiva 2004/18/CE e del corrispondente allegato IIB del Codice dei contratti pubblici ( D.Lgs. n. 163/2006) e sono soggetti a detta disciplina solo per le norme inerenti le specifiche tecniche e gli avvisi post-aggiudicazione.

L'appalto è aggiudicato ex art. 27 del codice dei Contratti pubblici, previo avviso pubblico, a favore del soggetto che presenti l'offerta economicamente più vantaggiosa secondo i

criteri di cui all'allegato 2 (schema di struttura dell'offerta) che fa parte integrante del presente capitolato.

Art. 8

### **Durata dell'appalto**

La durata dell'appalto è di anni tre non rinnovabili e decorrerà dalla data di stipula del contratto una volta approvato da parte degli organi competenti.

Art. 9

### **Determinazione dell'importo dell'appalto**

L'importo complessivo dell'appalto è determinato dal prezzo della fornitura dei beni e servizi di cui all'art. 1 del presente schema di capitolato, rapportato alla capienza della struttura ( 60 posti letto ), calcolato su base annua, moltiplicato per tre annualità.

L'importo dell'appalto costituisce il limite massimo del prezzo per l'intera erogazione di tutti i servizi e forniture previsti, fermo restando che la liquidazione del corrispettivo è raggugliata all'effettiva prestazione resa.

Art. 10

### **Liquidazione del corrispettivo e clausola di revisione**

Il corrispettivo per la fornitura dei beni e servizi che formano oggetto dell'appalto, è liquidato in sei rate bimestrali posticipate, secondo i criteri di rendicontazione stabiliti nella convenzione.

Allo scadere di ogni semestre le parti verificano la fornitura dei beni e dei servizi effettivamente erogati.

La verifica dei servizi è condotta rilevando il numero complessivo delle presenze degli ospiti durante il semestre decorso e calcolando, conseguentemente, in termini assoluti e

percentuali, l'effettivo utilizzo della capienza di cui all'art. 9.

Qualora dalla verifica effettuata si rilevi che le presenze all'interno della struttura di accoglienza siano state tali da determinare una variazione, in termini percentuali, del corrispettivo contenuto entro il dieci per cento, in più o in meno, del prezzo convenuto, l'importo dell'appalto rimane immutato.

Nel caso in cui la diminuzione del corrispettivo sia superiore alla predetta misura si procede alla revisione del corrispettivo che è ridotto nella misura percentuale pari a quella eccedente il dieci per cento convenuto.

#### Art. 11

#### **Sospensione degli effetti del contratto**

Qualora per un periodo superiore a trenta giorni, le presenze all'interno del centro si riducano nella misura inferiore al 50% della capienza teorica, l'Ente gestore ha facoltà di chiedere la sospensione degli effetti del contratto.

La Prefettura – U.T.G. nel termine non superiore a trenta giorni successivi alla comunicazione della richiesta di sospensione degli effetti del contratto, provvede alla sistemazione presso altre strutture di accoglienza degli ospiti presenti e liquida all'Ente gestore il corrispettivo spettante, calcolato secondo i criteri di cui all'art. 10, oltre un indennizzo commisurato alle spese sostenute prima della richiesta di sospensione, e relative esclusivamente all'acquisto di beni deperibili. Le spese devono essere documentate da evidenze contabili fiscalmente in regola e sono liquidate, nella misura del 30% all'inizio del periodo di sospensione e per il rimanente saldo al termine del periodo di sospensione, verificando le rimanenze.

Per il periodo di cui al comma 2, necessario alla Prefettura-UTG per provvedere alla diversa sistemazione degli ospiti del centro, l'Ente gestore è tenuto a garantire la fornitura dei beni e servizi secondo il regolamento contrattuale.

Ferma restando la facoltà di recesso ex art. 1671 c.c. da parte della Prefettura-U.T.G. , la sospensione degli effetti della convenzione non può eccedere la durata convenzionale dello stesso.

Nel caso in cui la Prefettura-U.T.G. ritenga di non aderire alla richiesta di sospensione, al Gestore compete, comunque, il compenso corrispondente al 50% della capienza teorica commisurata al canone annuo.

Se nel corso dell'esecuzione dell'appalto dovessero ripetersi le condizioni di cui al comma 1 del presente articolo che legittimano la richiesta di sospensione, l'Ente gestore ha facoltà di chiedere lo scioglimento del contratto ex art. 1672 c.c.

## Art. 12

### **Riattivazione degli effetti del contratto**

Qualora si configurino le iniziali condizioni del contratto la sospensione cessa con la richiesta da parte della Prefettura-U.T.G., con congruo preavviso compatibile con l'urgenza del caso, della ripresa della fornitura dei beni e servizi all'Ente gestore che vi è tenuto nel termine indicato nella richiesta, pena la risoluzione della convenzione per grave inadempimento.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 14, ove ne ricorrano i presupposti, nessuna modifica dei patti e delle condizioni già stipulate conseguono alla riattivazione del servizio.

**Estensione degli effetti dell'appalto**

Qualora per imprevedibili esigenze sopravvenute, si renda necessario estendere le prestazioni di servizi e forniture di cui all'art. 1 ad un numero di ospiti eccedente la capienza di cui all'art. 9, l'Ente gestore, su richiesta della Prefettura-U.T.G., si impegna a garantire le medesime prestazioni a favore degli ospiti eccedenti. Al fine di garantire le stesse caratteristiche di qualità e quantità delle prestazioni oggetto dell'appalto, l'Ente gestore adegua le risorse di personale e strumentali alle nuove maggiori esigenze, sulla base di un congruo criterio di proporzionalità tra le risorse riferite alla capienza ordinaria della struttura e quelle rese necessarie dall'incremento delle presenze. Le predette misure di adeguamento sono comunicate alla Prefettura-U.T.G. che ne valuta la congruità ed eventualmente concorda le necessarie rettifiche.

Per ogni nuovo ospite la Prefettura-U.T.G. corrisponde il prezzo pro-die/pro capite pari ad  $1/365^{\circ}$  del canone annuo, diviso per la capienza della struttura.

Nel numero degli ospiti oggetto della presente disciplina contrattuale non sono considerati né quelli nei confronti dei quali, nella eventuale proposta migliorativa formulata in sede di offerta, l'Ente gestore si è obbligato a garantire, senza costi aggiuntivi, le prestazioni oggetto dell'appalto, né, in cifra assoluta, il numero di ospiti calcolati ai sensi dell'art. 10 – comma 4 –.

#### Art. 14

#### **Cauzione**

L'Ente gestore, all'atto della stipula del contratto, è tenuto a prestare apposita cauzione definitiva mediante costituzione di garanzia fideiussoria secondo le modalità e nei termini stabiliti dall'art. 113 del "codice dei contratti pubblici" ed alla luce dei criteri precisati nella determinazione n. 7/2007 del Consiglio dell'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (G.U. 25.9.2007, n. 223).

.

#### Art. 15

#### **Direttore del centro**

L'Ente gestore si obbliga a nominare un Direttore responsabile del centro come unico referente nei confronti della Prefettura-U.T.G. Il Direttore del centro deve essere preferibilmente in possesso di diploma di assistente sociale, rilasciato dalle scuole dirette a fini speciali, o diploma universitario di assistente sociale unitamente all'abilitazione per l'esercizio della professione, con esperienza lavorativa di almeno un triennio nel settore dell'assistenza agli immigrati o nell'assistenza sociale; laurea in servizio sociale, unitamente all'abilitazione per l'esercizio della professione; laurea specialistica in scienze del servizio sociale unitamente all'abilitazione per l'esercizio della professione; laurea in psicologia unitamente all'abilitazione per l'esercizio della professione e con esperienza lavorativa per almeno un biennio nel settore dell'assistenza agli immigrati o nell'assistenza sociale.

Art. 16

**Penali**

Ove si verificano disservizi (mancata o inesatta esecuzione di uno dei servizi oggetto di contratto) rilevati in sede di attività ispettiva, di controllo o di monitoraggio, ovvero lamentati, dagli utenti e, previa contestazione al Gestore, riscontrati fondati, è applicata per ciascun disservizio una penale pari ad almeno il 3% del corrispettivo mensile, fatto salvo il risarcimento di ogni eventuale maggior danno.

La penale è applicata dietro semplice comunicazione al Gestore, con provvedimento immediatamente esecutivo e trattenuta dal corrispettivo periodico o mediante incameramento della cauzione, con obbligo di immediato reintegro della stessa.

Art. 17

**Subappalto**

E' ammesso il subappalto per le forniture del materiale previsto per i "kit per gli ospiti", per la fornitura ed il servizio pasti, per il servizio di pulizia ed igiene ambientale e per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, compresi quelli speciali e la raccolta dei liquami, con l'osservanza delle disposizioni contenute nell'art. 118 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 recante il codice dei contratti pubblici, così come modificato dagli artt. 2 e 3 del D.Lgs. 31.7.2007, n. 113 e dall'art. 2 -c.1 - lett. aa, n. 4 del D.Lgs. 11.9.2008, n.152. In ogni caso l'Ente gestore resta unico responsabile del servizio subappaltato nei confronti

dell'Amministrazione in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezza nell'esecuzione degli adempimenti assunti con l'Ente gestore.

Al pagamento delle prestazioni subappaltate provvede l'affidatario del contratto, fermo restando l'obbligo di documentazione dei pagamenti effettuati ai sensi di quanto previsto dall'art. 118 – comma 3 – del D.Lgs. 163/2006.

Il Ministero dell'Interno e la Prefettura-U.T.G. sono esclusi da qualsiasi responsabilità civile e penale per ciò che concerne i rapporti contrattuali tra l'Ente gestore e le ditte o società terze e l'Ente gestore si obbliga a manlevare il Ministero dell'Interno e la Prefettura-U.T.G. da ogni richiesta che possa essere loro rivolta dai succitati terzi.

#### Art. 18

#### **Adeguamento prezzi**

La revisione dei prezzi, ove ne ricorrano i presupposti, è operata ai sensi e nei limiti di cui all'art. 115 del Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163 e successive modifiche ed integrazioni.

#### Art. 19

#### **Risoluzione del contratto**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile la Prefettura ha la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto per grave inadempienza, previo semplice preavviso di 30 (trenta) giorni da comunicarsi con lettera raccomandata A.R. e senza obbligo di preventiva messa in mora.

Costituiscono grave inadempienza l'essere incorso per più di tre volte nell'applicazione

delle penali di cui all'art 16; l'aver consentito l'ingresso nel centro di persone non autorizzate dalla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo; l'aver consentito o favorito l'allontanamento arbitrario degli ospiti dal centro; l'omessa segnalazione di fatti e circostanze, anche indipendenti dalla propria volontà, dai quali siano derivati danni alle persone; l'omessa segnalazione di fatti e circostanze, anche indipendenti dalla propria volontà, che abbiano provocato grave danno alla struttura o alle apparecchiature.

La risoluzione del contratto per grave inadempienza comporterà l'incameramento della cauzione.

Art. 20

#### **Esecuzione in danno**

Qualora l'Ente gestore non dia corso alla esecuzione delle prestazioni oggetto del presente capitolato, anche dopo l'assegnazione di un termine perentorio commisurato all'urgenza del servizio stesso, la Prefettura ha il diritto di procedere direttamente alla sua esecuzione utilizzando, a tal fine, la propria organizzazione o quella di terzi.

I maggiori oneri che la Prefettura dovesse eventualmente sopportare rispetto a quelli derivanti dalla applicazione del contratto, sono a totale carico dell'Ente gestore.

Art. 21

### **Recesso dal contratto**

La Prefettura si riserva il diritto, ai sensi dell'art. 1671 del codice civile, di recedere dalla convenzione/contratto.

Ove all'atto del recesso l'ammontare delle spese liquidate fino a quel momento per le prestazioni in argomento, sia inferiore ai quattro quinti del valore contrattuale annuo - art. 12 - sarà corrisposto all'Ente gestore, a titolo di indennizzo per mancato guadagno, un compenso pari al 10% della loro differenza. In caso contrario nulla sarà dovuto all'Ente gestore.

Art. 22

### **Monitoraggio e controllo**

La Prefettura-U.T.G. svolge attività di controllo e monitoraggio sulla gestione dei Centri diretta a verificare il rispetto delle modalità di erogazione dei servizi di cui all'art. 1, così come individuati nelle specifiche tecniche e secondo le eventuali proposte migliorative formulate in sede di offerta, nonché la garanzia della qualità, della quantità e delle caratteristiche dei beni forniti in esecuzione della presente convenzione, anche questi come individuati nelle specifiche tecniche e secondo le eventuali proposte migliorative.

I risultati del controllo e del monitoraggio sono finalizzati anche a rappresentare gli elementi di conoscenza utili a migliorare le condizioni di efficacia, efficienza ed economicità dell'attività amministrativa relativa all'accoglienza e all'assistenza degli immigrati irregolari.

**Art. 23**

## **Standard di gestione**

Gli standard in base ai quali è condotto il controllo sulla gestione sono:

- a) Completezza dell'accoglienza e del primo soccorso, con particolare riferimento all'organizzazione predisposta per la registrazione e la prima sistemazione degli ospiti e per una adeguata conoscenza, in tale contesto, di eventuali particolari esigenze degli ospiti stessi all'atto dell'accettazione all'ingresso nel centro, finalizzata ad individuare situazioni meritevoli di attenzione differenziata.
- b) Regolarità e puntualità delle prestazioni oggetto dei servizi, con specifico riferimento al rispetto degli impegni contrattuali assunti circa le unità di personale da impiegare nei vari turni di servizio e delle qualificazioni professionali degli operatori incaricati di compiti che ne presuppongono il possesso.
- c) Capillarità del servizio di assistenza generica alla persona con particolare riferimento alla qualità del servizio di mediazione linguistico-culturale e di assistenza sociale e psicologica, nonché alla diffusione della conoscenza delle regole comportamentali all'interno della struttura e dell'organizzazione del centro.
- d) Adeguatezza del presidio sanitario e delle risorse per l'emergenza con particolare riferimento alla puntuale copertura del servizio per il tempo previsto secondo contratto, nonché alla concreta organizzazione predisposta per fronteggiare le esigenze di immediato soccorso e per avviare le urgenze sanitarie presso le strutture sanitarie del luogo.
- e) Accessibilità e fruibilità dei servizi, con riferimento alla necessità di rendere i servizi oggetto del contratto, in maniera costantemente adeguata, in termini di

risorse umane e strumentali, alle esigenze contingenti del centro, eliminando quelle situazioni di disagio che possono originarsi da inopportune concentrazioni degli orari dei servizi.

- f) Pulizia degli ambienti, con riferimento alle frequenze contrattualmente stabilite dell'espletamento del servizio.
- g) Congruità, qualitativa e quantitativa, alle specifiche tecniche dei beni forniti

## **Art. 24**

### **Monitoraggio e Reports periodici**

Ai fini della verifica periodica degli standard, la Prefettura-U.T.G. organizza il monitoraggio delle prestazioni affidate in appalto.

Al predetto scopo il gestore ha l'obbligo di trasmettere alla Prefettura-U.T.G., ogni due mesi, un report sui servizi effettivamente erogati, in cui saranno indicate anche le criticità e, in particolare, gli effetti determinati dall'andamento dei flussi delle presenze in relazione ad eventuali situazioni di emergenza.

Il report deve comprendere:

- La quantità delle prestazioni sanitarie effettuate e le urgenze sanitarie cui si è provveduto;
- Una scheda riassuntiva delle prestazioni di assistenza generica alla persona, indicando le ore utilizzate per le specifiche attività di cui all'art. 1 – comma 1 – n. 2, lettere a), b), c), g) e h);
- Il numero delle presenze effettive di personale proprio destinato ai compiti di assistenza generica alla persona, di assistenza sanitaria e servizio di pulizia ed

- igiene ambientale registrate nel periodo oggetto del report;
- L'analisi dei costi del personale utilizzato per tutti i servizi, anche in comparazione con i precedenti report, per quelli successivi al primo;
  - La quantità dei beni acquistati ed oggetto di tutte le forniture contrattuali.

## **Art. 25**

### **Attività e modalità del controllo**

L'Ente gestore consente all'attività di controllo da parte della Prefettura-U.T.G. che a tal fine acquisisce documentazione e notizie sui servizi erogati, valuta reclami, istanze e segnalazioni degli utenti.

La Prefettura U.T.G. vigila sulla gestione del Centro oltre che attraverso l'esame dei report bimestrali anche eseguendo, per mezzo di propri incaricati, controlli mirati all'accertamento del rispetto degli standard operativi, nonché sulle regolari movimentazioni di magazzino. L'Ente gestore mette a disposizione i dati richiesti ed assicura la collaborazione necessaria per l'efficacia dei compiti di controllo della Prefettura-U.T.G..

La Prefettura-U-T-G. ove lo ritenga utile ai fini del controllo, predispone e trasmette all'Ente gestore, moduli di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza che saranno compilati con l'ausilio dei mediatori culturali.

Detti moduli sono predisposti in modo da consentire una valutazione quantitativa e qualitativa dei servizi prestati.

## **Art. 26**

### **Norma di rinvio**

Per quanto qui non previsto si osservano le disposizioni contenute nelle “linee guida” per l'affidamento della gestione dei centri di accoglienza, approvate con decreto del Ministro dell'Interno in data 12 novembre 2002, in quanto siano compatibili e non siano modificate dalle clausole del presente contratto.

### **Allegati**

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente capitolato d'appalto:

- 1) Specifiche tecniche integrative
- 2) Schema di struttura dell'offerta
- 3) Dotazione minima del personale ai sensi dell'art. 5 del Capitolato