



**Comune di Agrigento - Capofila
Distretto Socio - Sanitario AO D1**

(Agrigento, Aragona, Comitini, Favara, Joppolo Giancaxio, Porto Empedocle, Raffadali, Realmonte, Raffadali, Sant'Angelo Muxaro, Santa Elisabetta, Siculiana)

e mail: distrettosociosanitario@comune.agrigento.it Telefono 0922-590202

PRONTO INTERVENTO SOCIALE

AVVISO PUBBLICO

Operatori Economici del Terzo Settore iscritti al RUNTS e/o Esercenti del settore abbigliamento, calzature, farmacie, supermercati, ristoranti, rosticcerie, panifici, sanitarie, cartolerie, ottici, alberghi, B&B, strutture di prima e seconda accoglienza per minori e adulti, case protette per inabili, comunità per donne vittime di violenza, ragazze madri e gestanti in difficoltà, comunità alloggio per anziani, centri diurni, case di riposo per anziani, agenzie di onoranze funebri.

QSFP 2019-2020-2021 – Povertà Estrema 2018-2019



Pronto Intervento Sociale Agrigento

Il presente Avviso ha per oggetto la realizzazione di un servizio di “Pronto Intervento Sociale” denominato PIS e di una “Centrale Operativa Sociale” denominata COS per le attività di seguito descritte:

Front-office telefonico per informazione e primo orientamento per l'accesso ai servizi

Viene assicurato, in relazione alle caratteristiche territoriali e di organizzazione dei servizi, attivo anche negli orari e giorni di chiusura degli uffici comunali.

Il Front Office Telefonico, gestito dagli assistenti sociali e dal sociologo nonché dal segretariato sociale, in carico ai comuni del Distretto quale Servizio cardine del PIS, consiste in un Call Center articolato in postazioni d'ascolto, con numeri di cellulare dedicati e relative postazioni informatiche rivolte ai cittadini per orientare, informare e favorire la comunicazione con il sistema dei servizi territoriali, rispondendo

all'esigenza primaria di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi al fine di assicurare la tutela dei diritti sociali e civili dei cittadini.

Il servizio sarà attivo anche al di fuori del normale orario di funzionamento degli uffici comunali dalle ore 15:00 alle ore 21:00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 16:00 con personale in carico al Comune Capofila unitamente ed in turnazione, agli assistenti sociali assegnati ai comuni del Distretto Socio Sanitario D1.

Il Front Office Telefonico consiste nello svolgimento tempestivo delle attività di seguito elencate:

- predisposizione di una scheda personale con i dati forniti dall'utente e/o dalla sua famiglia. La scheda deve essere tale da consentire la scelta e l'attuazione immediata dell'intervento più opportuno e personalizzato. La stessa deve contenere, in particolare, oltre ai dati anagrafici, sanitari e sociali dell'utente anche i dati riferiti alle persone (parenti, vicini, amici) da avvertire in caso di necessità;
- Ricevere, per via telematica o in presenza con apposita istanza da parte dell'utente, la segnalazione di situazioni di emergenza.

Il servizio sarà garantito per tutti i comuni del Distretto D1 chiamando ai seguenti numeri: **3482304318 – 3346935901**.

Il front-office della Centrale Operativa Sociale (COS) si delinea come un apparato sempre aggiornato sulla disponibilità di risorse sociali, di opportunità e servizi di welfare presenti nella comunità e sulle procedure che l'utente deve seguire per accedere a questi, e in grado di gestire tali informazioni in maniera tale da garantire, il diritto del cittadino all'informazione.

Il servizio dovrà prevedere oltre la fase del front-office telefonico, anche la fase del back-office che si sostanzia nella raccolta dati, compilazione schede e attività di monitoraggio dei bisogni dell'utenza per sostenere le attività di programmazione e valutazione dei servizi.

Pronto Intervento

È finalizzato a fornire forme di assistenza **primaria** urgenti alle persone in situazione di bisogno attraverso il raccordo tra le misure di pronto intervento immediato sul posto in seguito a segnalazione e percorsi di inclusione sociale;

Con il Pronto Intervento Sociale deve sempre essere garantita, con modalità organizzative definite a livello territoriale, la risposta in emergenza prioritariamente ai seguenti bisogni:

- situazioni di grave povertà/povertà estrema che costituiscano grave rischio per la tutela e l'incolumità della persona;
- situazioni di abbandono o grave emarginazione con rischio per l'incolumità della persona e/o di grave rischio in assenza di reti familiari e sociali.

Il Servizio effettua una prima valutazione professionale e fornisce assistenza immediata, necessaria e appropriata alla persona, documentando ogni azione svolta e predisponendo un progetto d'aiuto urgente, che deve essere tracciato nel sistema informativo sociale in uso nel territorio. Sulla base della tipologia di bisogno rilevato e dell'esito del pronto intervento, il servizio segnala la situazione e trasmette la documentazione relativa agli interventi svolti **in regime di emergenza e urgenza** al servizio sociale competente, e/o ad altri servizi.

Il servizio garantisce presso il Comune di Agrigento, Capofila del Distretto Socio Sanitario D1, una Centrale Operativa dedicata al servizio e attiva 365 gg/anno.

Essa interviene gestendo la situazione di urgenza preoccupandosi di attivare, qualora la situazione lo richieda, una valutazione professionale immediata, che in relazione all'organizzazione del Servizio, può essere svolta dall'Assistente Sociale in turno al Comune capofila al fine di garantire l'attivazione in emergenza di risposte a bisogni indifferibili e urgenti.

La Centrale Operativa Sociale si occuperà altresì di supportare e accompagnare le persone senza fissa dimora presenti sul territorio dei Comuni del Distretto D1 all'iscrizione anagrafica, da cui normativamente discende

la possibilità di fruire di servizi essenziali connessi ad ulteriori diritti fondamentali costituzionalmente garantiti quali, ad esempio, l'accesso ai servizi socio-assistenziali e sanitari.

Il Pronto Intervento Sociale garantisce inoltre servizi essenziali **a bassa soglia** (es. servizi di ristorazione, distribuzione di beni essenziali, servizi per l'igiene personale, biblioteca, una limitata accoglienza notturna, screening e prima assistenza sanitaria, mediazione culturale, orientamento al lavoro, consulenza amministrativo-legale, anche ai fini dell'accesso alle prestazioni riconosciute, alloggio temporaneo **per max giorni 15**, sostegno per funerali, ecc.;

Al fine di gestire le attività sopra descritte, l'ente selezionato garantisce la reperibilità attraverso il personale del comune capofila e del comune di Santa Elisabetta già presente nel proprio organico stabile, al fine di garantire interventi di pronta reperibilità.

Gli interventi di tipo sociale svolti in regime di reperibilità, previa segnalazione da parte delle Forze dell'Ordine, consistono in attività di presa in carico integrata e immediata dal momento della pubblicazione dell'avviso, fornendo aiuto, protezione e tutela (es. collocamento di minori in comunità, ex art. 403 del Codice Civile o su disposizione dell'Autorità Giudiziaria, interventi in favore di anziani o disabili soli, attivazione di interventi di protezione per le donne vittime di violenza, ascolto di minori da parte delle Forze dell'Ordine, e quant'altro previsto nel presente avviso

Le attività, sopra descritte, richiedono necessariamente l'impiego di personale idoneo, individuato professionalmente nella figura dell'Assistente Sociale e/o del Sociologo che svolge le funzioni tipiche del profilo richiesto.

NON POSSONO ESSERE EROGATI CONTRIBUTI

Attività di supporto alla funzione di Amministratore di sostegno e/o Tutore per soggetti sottoposti a misure di protezione;

Destinatari

Il Servizio è rivolto a tutti i cittadini residenti e/o domiciliati in uno dei comuni del Distretto D1. Non sono previsti requisiti di accesso, né di carattere amministrativo, né legati a categorie di appartenenza.

Le segnalazioni possono essere rappresentate dall'utente stesso, o da organizzazioni o da istituzioni, purché i beneficiari configurino una situazione di disagio sociale o economico.

Il servizio di Pronto Intervento Sociale potrà essere erogato al cittadino previa presa in carico da parte dell'assistente sociale del proprio comune.

Prestazioni richieste ed attività da realizzare

Tutte le attività saranno svolte anche attraverso l'ausilio di uno specifico software "*Servizi Sociali Web*" reso disponibile al seguente link: www.servizisocialiweb.it

Il servizio deve essere reso continuativamente per tutti i giorni dell'anno, incluse le festività.

SI RENDE NOTO

Che è possibile presentare domanda per l'accreditamento al Servizio **di PRONTO INTERVENTO SOCIALE al fine di creare un ALBO fornitori e/o prestatori di servizi** rivolto a Enti del Terzo Settore e/o imprese esercenti l'attività commerciale in ottemperanza a tutte le misure messe in campo dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dal Dipartimento della Famiglia e delle Politiche Sociali della Regione Siciliana, che prevedono interventi e servizi di inclusione a favore delle persone in condizioni di povertà o marginalità, attraverso l'erogazione di voucher di Pronto Intervento Sociale.

Il presente avviso è rivolto a: operatori economici del Terzo Settore iscritti al RUNTS – esercenti del settore abbigliamento, calzature, farmacie, supermercati, ristoranti, rosticcerie, panifici, sanitarie, cartolerie, ottici, alberghi, B&B, strutture di prima e seconda accoglienza per minori e adulti, case protette per inabili, comunità per donne vittime di violenza, ragazze madri e gestanti in difficoltà, comunità alloggio per anziani, centri diurni, agenzie di onoranze funebri. Gli operatori

economici e/o gli esercenti, ciascuno per la propria tipologia, ove interessati, dovranno registrarsi sulla piattaforma **servizi sociali web** al seguente indirizzo web <https://www.servizisocialiweb.it>, ai fini del necessario accreditamento e per la successiva erogazione, del servizio che dovrà essere reso attraverso voucher digitali, previa presa in carico dell'utente, per i servizi ritenuti necessari, dall'assistente sociale in turnazione, al fine di poter fronteggiare la situazione di emergenza.

OGGETTO DELL'AVVISO

La procedura di accreditamento ha lo scopo di costituire un **elenco unico in ambito di operatori accreditati per l'erogazione di servizi**, interventi e sostegni in favore degli utenti, residenti in uno dei Comuni del Distretto Socio Sanitario D1 (*Agrigento, Aragona, Comitini, Favara, Joppolo Giancaxio, Porto Empedocle, Raffadali, Sant'Angelo Muxaro, Santa Elisabetta, Realmonte, Siculiana*)

Il sistema si fonda sulla libertà di scelta dei cittadini e delle famiglie in relazione all'operatore economico cui affidarsi per i loro bisogni assistenziali, in coerenza con la vigente disciplina nazionale, sicché esse saranno libere di individuare discrezionalmente a quale tra i soggetti iscritti all'Albo rivolgersi in relazione ai propri bisogni. Sarà cura del Segretariato Sociale appartenente al Comune Capofila provvedere ad effettuare direttamente il pagamento, per i servizi resi al cittadino. Nessun contributo economico potrà essere concesso al beneficiario.

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

L'accREDITAMENTO con apposita istanza da compilare rigorosamente online in ogni sua parte sulla piattaforma **Servizi Sociali Web** visibile cliccando sulla *home page* del Comune di Agrigento, capofila del distretto, nella sezione "AVVISI" e/o al seguente link: www.servizisocialiweb.it

Ai fini della compilazione dell'istanza di accreditamento, l'operatore economico dovrà, ove non fosse ancora registrato, effettuare la registrazione, e dall'apposita sezione "Bandi" cliccare su "**Mostra bando**" compilare i *form*, inserire la documentazione richiesta e procedere con "**Invia Adesione**".

Non appena i dati richiesti saranno inseriti nella loro interezza, l'utente riceverà sulla propria e-mail da: socialservicedigital@gmail.com la conferma dell'avvenuta registrazione. Tutto esclusivamente in modalità online.

La presentazione delle istanze sulla citata piattaforma è stata fissata dalle ore 8:00 del 22 marzo 2024 senza alcuna scadenza. È ammesso soccorso istruttorio per integrazione documentale.

La domanda presentata non costituisce automaticamente la prenotazione del servizio, ma la richiesta di adesione al bando sulla piattaforma digitale **Servizi Sociali Web**. Tale richiesta verrà verificata dagli addetti del servizio sociale. Nel caso in cui tutti i requisiti siano soddisfatti, la richiesta di adesione verrà accettata.

DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE

1. Fotocopia (fronte-retro) del documento d'identità del richiedente, in corso di validità;
2. Codice Fiscale del richiedente;
3. Iscrizione al R.U.N.T.S. e/o trasmissione istanza di iscrizione alla Regione, per la relativa iscrizione;
4. Iscrizione per la tipologia di accreditamento, agli appositi Albi Regionali nella sezione minori o anziani o disabili - tipologia – assistenza domiciliare o ad altro albo a carattere Comunitario, Nazionale o Regionale con caratteristiche simili. L'ente dovrà comunque essere in regola con la normativa di riferimento del servizio per cui richiede l'accREDITAMENTO e possedere le relative autorizzazioni.
5. Dichiarazione di non trovarsi in una situazione di conflitto di interesse ai sensi dell'articolo 16 del D.lgs. 36/2023;
6. Dichiarazione relativa al possesso dei requisiti per l'affidamento dei contratti pubblici ex artt. 94, 95, 96, 97, 98 e 100 del d.lgs. n. 36/2023;
7. Iscrizione nel registro alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura competente per territorio per attività inerenti alle prestazioni oggetto del presente accREDITAMENTO e, pertanto, riconducibili a interventi socio-educativi in favore di minori e/o delle loro famiglie, ovvero alla sezione

del medesimo registro, denominata REA, sempre per le medesime attività (Repertorio delle notizie economiche ed amministrative”);

8. Esperienza di almeno 12 mesi (anche non continuativi) maturata nel triennio antecedente la data di presentazione della domanda nella gestione di attività inerenti le prestazioni oggetto del presente accreditamento e pertanto riconducibili ad interventi socio-educativi in favore di minori e/o delle loro famiglie;

La documentazione da compilare e allegare risulta visibile nella parte “Moduli” posta in alto alla *home page* della piattaforma “Servizi Sociali Web”.

La stessa è allegata alla Determinazione Dirigenziale n. 742 del 21.03.2024 approvativa del presente avviso pubblico altresì rimesso in pubblicazione su Albo Pretorio online e Amministrazione Trasparente dei Comuni del Distretto D1.

MODALITA' DI GESTIONE

Il servizio è gestito mediante il sistema di accreditamento e dei voucher digitali per assicurare la più ampia ed incondizionata scelta e la massima flessibilità offerta alle famiglie. Pertanto ad ogni utente avente diritto, l'Assistente sociale tramite la piattaforma prenderà in carico l'utente, elaborerà un progetto di intervento nel quale sarà individuata la quantità e la qualità di beni necessari a fronteggiare l'emergenza **e il valore complessivo del costo del servizio riconosciuto dal comune secondo prezzi e tariffe da indicare nel patto di accreditamento nel rispetto della normativa vigente.**

L'operatore accreditato in tempo reale potrà visualizzare, accedendo con le proprie credenziali sulla piattaforma servizi sociali web, l'utente beneficiario del voucher. È possibile reperire tutte le informazioni utili alla presentazione della domanda di accesso al servizio presso gli uffici dei Servizi Sociali del Comune di residenza.

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI

(art. 13 e 14, Regolamento 2016/679/UE – General Data Protection Regulation – GDPR)

La presente informativa, resa ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016, disciplina il trattamento dei dati personali da Lei forniti - in qualità di soggetto interessato - al Comune di Agrigento con il modulo di domanda trasporto per fini riabilitativi-terapeutici.

Il Titolare del trattamento dei dati personali e dati di contatto – Art. 13, comma 1, lett. a)

Il Titolare del trattamento è il Comune di Agrigento, nella persona del Sindaco *pro tempore*, con sede in Piazza Pirandello, 35 – 92100 AGRIGENTO, e-mail ufficio.gabinetto@comune.agrigento.it
pec ufficio.gabinetto@pec.comune.agrigento.it

Il Responsabile del trattamento dei dati personali e dati di contatto – Art.13, comma 1, lett. a)

Responsabile del trattamento dei dati è la Dott.ssa Rosalia Scibetta, funzionario amm.vo e TEQ del Settore II - Servizi alla Persona, con sede in Piazza Luigi Pirandello, 35 - CAP 92100 - AGRIGENTO (AG), e-mail: rosalia.scibetta@comune.agrigento.it pec: distrettosociosanitariod1@pec.comune.agrigento.it

Finalità del trattamento e base giuridica – Art.13, comma 1, lett. c)

Il Titolare tratta i dati personali da Lei comunicati in esecuzione di compiti di interesse pubblico rilevante ai sensi dell'art. 2-sexies, comma 2, lett. aa) del D. lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 e del vigente Regolamento comunale per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari da parte del Comune di Agrigento, in particolare ai fini dell'istruttoria della Sua domanda presentata con il modulo in oggetto.

Luogo e modalità del trattamento – Art. 13, comma 2, lett. f) e Art. 29

I dati personali sono trattati esclusivamente nel territorio nazionale da parte di personale del Comune di Agrigento istruito, formato e autorizzato al trattamento lecito dei dati, secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità di raccolta e di successivo trattamento. All'interessato sono riservate tutte le misure minime di sicurezza e di riservatezza volte a prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ovvero accessi non autorizzati.

Non è previsto l'uso di trattamenti automatizzati o processi decisionali automatizzati o volti a profilare l'interessato.

Obbligo di conferimento dei dati – Art. 13, comma 2, lett. e)

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio ed il rifiuto di fornire gli stessi impedisce di poter accedere al servizio richiesto.

Ambito di comunicazione dei dati – I soggetti destinatari – Art.13, comma 1, lett. e)

I dati trattati dal Comune di Agrigento saranno comunicati al personale interno autorizzato al trattamento ed alle Autorità di controllo e di verifica in forza di obblighi normativi.

Tipologia dei dati trattati – Art. 4 n. 1 e n. 15

I dati personali oggetto di trattamento sono quelli forniti mediante la compilazione del presente modulo e delle certificazioni mediche richieste e rientrano nella tipologia di dati identificativi, di dati di contatto e di dati relativi alla salute.

Trasferimento dei dati all'estero – Art. 13 co.1 lett. f)

I dati non vengono trasferiti a paesi terzi al di fuori dell'Unione Europea.

Periodo di conservazione dei dati personali – Art. 13, comma 2, lett. a)

I dati verranno conservati in base alle scadenze previste dalle norme di legge, fatti salvi gli obblighi di archiviazione e conservazione previsti dalla normativa.

Diritti dell'interessato – Capo III del Regolamento UE n.679/2016

In qualità di interessato Lei potrà richiedere l'accesso ai Suoi dati personali, per la rettifica, l'integrazione o anche, ricorrendone gli estremi, la cancellazione o la limitazione al trattamento, ovvero opporsi al trattamento. Altresì può proporre reclamo alla Autorità di controllo nazionale, il Garante per la protezione dei dati personali, come previsto dall'art. 77 del Regolamento UE n.679/2016.

Il Dirigente del Settore II
F.to Avv. Antonio Insalaco