

Capitolato d'oneri del servizio di gestione biennale dello Sportello Handicap del Comune di Monopoli.

Articolo 1 - Oggetto.

L'incarico ha per oggetto la gestione pluriennale dello Sportello Handicap, le cui attività saranno espletate negli spazi riservati all'Ufficio relazioni con il pubblico del Comune di Monopoli e, qualora l'amministrazione lo ritenesse opportuno, anche attraverso la sede operativa del soggetto prestatore del servizio.

Articolo 2 - Durata dell'incarico.

La durata dell'incarico di gestione del servizio è fissata in anni 2 (due), decorrenti dalla data di firma della convenzione.

Alla scadenza anzidetta, il rapporto si intende risolto di diritto senza alcun obbligo di disdetta da parte dell'amministrazione comunale.

Articolo 3 - Attività oggetto del servizio.

Nel funzionamento dello Sportello dovranno essere garantite le seguenti attività:

- costituzione di un'anagrafe unica dei cittadini portatori di handicap, distinti per competenze professionali e capacità lavorative, al fine dell'inserimento lavorativo;
- promozione di iniziative volte all'integrazione sociale dei portatori di handicap (sport, cultura, tempo libero, formazione professionale);
- divulgazione dell'informazione relativa ai benefici, alle opportunità, ai servizi destinati ai portatori di handicap;
- censimento delle barriere architettoniche presenti nei luoghi di pubblica utilità e promozione di iniziative volte alla costruzione di una città accessibile a tutti;
- rapporti con gli enti preposti al settore (Servizi sociali, Strutture sanitarie, Centro Territoriale per l'impiego, A.U.S.L., Ufficio del Piano di zona);
- attività di supporto informativo nell'attuazione del Piano sociale di zona e collaborazione con i comuni dell'ambito per iniziative di promozione del Piano;
- gestione operativa dello sportello fisico e telematico per l'erogazione di informazioni (gestione delle procedure, delle banche dati informatiche e telematiche, determinazioni di ruoli e funzioni, organizzazione delle attività di back e front office, qualità del servizio, customer satisfaction, monitoraggio delle attività, monitoraggio dell'utenza, raccolta e gestione dei reclami);
- cogestione del front-office in collaborazione con il personale dell'Ente per un minimo di 900 ore annue.

Articolo 4 - Modalità di svolgimento delle attività.

Lo sportello dovrà rivolgersi prevalentemente ad un'utenza di cittadini diversamente abili.

Gli orari e i giorni di apertura dello Sportello Handicap saranno concordati periodicamente tra l'amministrazione comunale ed il soggetto incaricato, comunque nei termini previsti dal presente disciplinare.

L'attività sarà svolta con autonomia gestionale da parte del prestatore del servizio con il coordinamento del Dirigente comunale responsabile del servizio Urp o da un suo delegato.

Tra il personale dell'Ente e gli operatori del soggetto affidatario del servizio non sussiste nessun rapporto gerarchico.

Articolo 5 - Oneri a carico del soggetto incaricato.

Il soggetto incaricato è tenuto a garantire all'amministrazione la continuità del servizio sia in termini di tempo che di qualità della prestazione, pena la risoluzione del rapporto. Qualsiasi modificazione delle modalità di prestazione del servizio che possano influire sulla qualità dello stesso, devono essere preventivamente autorizzate dal Dirigente del servizio Urp, pena la risoluzione del rapporto.

Sono, altresì, a carico dell'associazione:

- apertura, chiusura e sorveglianza della struttura e delle strumentazioni utilizzate durante l'orario dello Sportello;
- costituzione di:
 - o polizza assicurativa che garantisca gli operatori contro gli infortuni e malattie connessi con lo svolgimento dell'attività oggetto della convenzione;
 - o polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile verso terzi riveniente dallo svolgimento dell'attività oggetto della convenzione con massimale almeno pari ad euro 250.000,00;
 - o polizza assicurativa a copertura dei danni ai beni mobili ed immobili offerti in dotazione dall'amministrazione al soggetto prestatore del servizio e causati da accertata colpa o imperizia degli operatori soci del prestatore del servizio con massimale almeno pari ad euro 250.000,00.
- esecuzione del servizio conformemente a tutte le condizioni previste dal presente disciplinare;
- spese di gestione non direttamente connesse all'utilizzo della struttura o di strumentazioni offerte in dotazione dall'amministrazione comunale.

Articolo 6 - Oneri a carico dell'amministrazione.

Per lo svolgimento del servizio l'amministrazione comunale assicura:

- fornitura di spazi idonei e di tutta la strumentazione per lo svolgimento delle attività oggetto del servizio;
- rimborso degli oneri relativi alla copertura assicurativa di cui all'articolo 5;
- favorire tramite l'Urp la più ampia integrazione del servizio nella rete degli interventi inerenti la comunicazione.

Articolo 7 - Modalità di erogazione del corrispettivo

Il corrispettivo economico per il servizio prestato dal soggetto incaricato sarà liquidato semestralmente con provvedimento del Dirigente competente.

Articolo 8 - Divieto di cessione.

L'associazione incaricata non potrà cedere la gestione di quanto forma oggetto del presente disciplinare.

Articolo 9 - Recesso.

Le parti potranno recedere unilateralmente dal rapporto.

L'amministrazione comunale, è in facoltà recedere dal contratto in qualsiasi momento, in tutto o in parte, in caso di gravi e/o reiterate inadempienze da parte del soggetto incaricato, tali da compromettere il funzionamento del servizio stesso, di non ottemperanza del soggetto medesimo al complesso degli impegni assunti, di verifica e perdurante inadeguatezza degli operatori impegnati con riferimento alle indicazioni organizzative date dall'amministrazione comunale in conformità al presente disciplinare.

Costituirà, inoltre, motivo di recesso la cancellazione dell'associazione dal rispettivo registro, albo o anagrafe, regionale o nazionale.

Il soggetto incaricato, è in facoltà recedere dal contratto previo preavviso di mesi 4 (quattro).

Art. 10 - Verifica della qualità delle prestazioni.

L'amministrazione con cadenza semestrale prima dell'erogazione del corrispettivo provvederà a cura del Dirigente del servizio Urp o di un suo delegato, a produrre apposita relazione da cui si evinca il rendiconto delle prestazioni rese connesso ad un giudizio sulla qualità delle stesse, anche attivando sistemi di registrazione del grado di soddisfacimento dell'utenza.