

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

Articolo 1 - Oggetto.

L'incarico ha per oggetto la gestione pluriennale dello Sportello Informagiovani, 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:

- conoscenza del target giovanile della città di Monopoli;
- ricerca delle informazioni inerenti il mondo giovanile, secondo i criteri di: fonti, modalità di contatto, rilevazione dei dati, calendario;
- elaborazione delle informazioni (analisi, trattamento, classificazione secondo il Piano nazionale di classificazione per gli Informagiovani, realizzazione di strumenti informatici, archiviazione dei dati);
- comunicazione al pubblico (accoglienza, informazioni di I° e II° livello, raccolta dei feed back, promozione del servizio, coinvolgimento del target, collaborazioni);
- conoscenza del mercato del lavoro e degli strumenti per l'accesso all'occupazione (scenario locale, nazionale, comunitario, agevolazioni per l'imprenditoria giovanile, strategie e strumenti per la ricerca di lavoro);
- animazione territoriale (valutazione e scelta dell'intervento, pianificazione, promozione e gestione dell'evento, rapporti con i media);
- 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);
- possibilità di collaborazione con l'Università e il Politecnico per l'attivazione di un punto informativo distaccato rivolto agli universitari;
- cogestione del front-office in collaborazione con il personale dell'Ente per un minimo di 1.800 ore annue.

Articolo 4 - Modalità di svolgimento delle attività.

Lo sportello dovrà rivolgersi prevalentemente ad un'utenza giovanile.

Gli orari e i giorni di apertura dello Sportello Informagiovani 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.