



AMBITO DI ZONA DI GALLIPOLI

PROVINCIA DI LECCE

Comuni di

Gallipoli, Alezio, Alliste, Melissano, Racale, Sannicola, Taviano, Tuglie

Oggetto: Gara telematica a procedura aperta per l'appalto del servizio di assistenza domiciliare in favore di soggetti disabili non autosufficienti (S.A.D.) residenti nei Comuni dell'Ambito di Zona di Gallipoli (LE) per 12 mesi - CUP H21B20000810001- CIG: 9601054068.

Capitolato Tecnico

Documento informatico firmato digitalmente, prodotto ai sensi dell'art. 20 e ss. del D. Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii., dell'art. 52 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. e della Sentenza n. 4676/2013 del Consiglio di Stato, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

Via Antonietta De Pace, n° 78 - 73014 Gallipoli (LE)
Tel. (+39) 0833.275527
PEC: ufficiopianodizona.comunegallipoli@pec.rupar.puglia



AMBITO DI ZONA DI GALLIPOLI

PROVINCIA DI LECCE

Comuni di

Gallipoli, Alezio, Alliste, Melissano, Racale, Sannicola, Taviano, Tuglie

Indice

1	Premessa	3
2	Personale in Forze	3
3	Oggetto del Lotto e Durata del Servizio	3
4	Obiettivi del Servizio	4
5	Destinatari del Servizio	4
6	Tipologia delle Prestazioni e Modalità organizzative	4
7	Sede di svolgimento del servizio	4
7.1	Sede operativa	4
8	Personale	5
8.1	Disposizioni generali	5
8.2	Disposizioni specifiche	7
8.3	Tirocini formativi	8
8.4	Coordinatore del servizio	9



AMBITO DI ZONA DI GALLIPOLI

PROVINCIA DI LECCE

Comuni di

Gallipoli, Alezio, Alliste, Melissano, Racale, Sannicola, Taviano, Tuglie

1 Premessa

Il presente documento costituisce il Capitolato Tecnico della Procedura Aperta sotto-soglia comunitaria sulla piattaforma telematica "Tuttogare" per l'affidamento del **"Servizio di assistenza domiciliare in favore di soggetti disabili non autosufficienti residenti nei Comuni dell'Ambito di Zona di Gallipoli (LE)" per 12 mesi**, avvalorata dalla descrizione dettagliata delle attività che dovranno essere erogate dall'Appaltatore aggiudicatario con le relative modalità e tempi, requisiti tecnici e funzionali il tutto come previsto dal combinato disposto dell'art. 83 e ss. del Regolamento Regionale n. 4/2007, art. 68 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. e Legge Quadro n. 328/2000 e ss.mm.ii. per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Per l'esecuzione del servizio, non è previsto la redazione del **Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali** poiché, trattandosi di un servizio riferibile alla medesima tipologia di attività svolta presso lo stesso Ente, non vi sono rischi di interferenza di cui all'art. 26, co. 1 lettera b) e co. 3 del D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii. È onere dell'operatore economico predisporre un adeguato Piano per la sicurezza e relativo Documento per la Valutazione del Rischio, per l'espletamento del servizio nelle sue componenti nel rispetto del D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. Egli, inoltre, ha l'obbligo di comunicare i documenti predetti e il nominativo del Responsabile della sicurezza prima dell'avvio del servizio.

Il servizio socio-assistenziale in questione è individuato come **"Servizio Pubblico Essenziale"** ai sensi della Legge 12 giugno 1990, n. 146 art. 1, comma 2, lettera a) che disciplina le Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

Quanto riportato all'interno di questo documento, deve intendersi come condizione minima e vincolo contrattuale a cui l'intero Lotto dovrà essere conforme, in linea con le esigenze tecniche, operative, gli adempimenti di legge ed infine con gli obiettivi di qualità attesi dalla Stazione Appaltante.

2 Personale in Forza

Il numero di dipendenti utilizzato nei precedenti anni dal precedente appaltatore sono quelli specificati nella tabella riportata a pag. 16 del Bando disciplinare di gara, nella quale sono anche riportati i dati del rapporto intercorso (ore-qualifica-livello-mansioni ecc.).

3 Oggetto del Lotto e Durata del Servizio

L'oggetto dell'affidamento è il servizio di *"Assistenza domiciliare per soggetti diversamente abili non autosufficienti residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale di Gallipoli"*, così come disciplinato dall'art. 87 del Regolamento Regione Puglia n° 4 del 18.01.2007 e ss. mm. e ii.

Il servizio in parola dovrà essere svolto con la massima cura e diligenza e senza interruzione per l'intera durata, nel rispetto puntuale delle previsioni e modalità, indicazioni e prescrizioni contenute nel Piano Sociale di Zona dell'Ambito, nel presente capitolato, oltre ad eventuali ulteriori prescrizioni stabilite nel provvedimento di aggiudicazione.

La durata dell'appalto è di 12 mesi presumibilmente decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto, ovvero dall'inizio del servizio, secondo quanto previsto dall'art. 32 –comma 8 - del d.lgs.50/2016 e s.m.i..

Via Antonietta De Pace, n° 78 - 73014 Gallipoli (LE)

Tel. (+39) 0833.275527

PEC: ufficiopianodizona.comunegallipoli@pec.rupar.puglia



AMBITO DI ZONA DI GALLIPOLI

PROVINCIA DI LECCE

Comuni di

Gallipoli, Alezio, Alliste, Melissano, Racale, Sannicola, Taviano, Tuglie

L'appalto NON è ripetibile

4 Obiettivi del Servizio

Il servizio di assistenza domiciliare consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali.

5 Destinatari del Servizio

Sono destinatari del servizio in oggetto i cittadini diversamente abili non autosufficienti residenti nei Comuni dell'Ambito di Zona di Gallipoli (LE)", per i quali l'Ufficio di Piano dell'Ambito di Gallipoli ne stabilisce l'accesso ai sensi del Regolamento per il servizio di assistenza domiciliare (SAD) e assistenza domiciliare integrata (ADI).

6 Tipologia delle Prestazioni e Modalità organizzative

Il servizio di assistenza domiciliare comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale come l'aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane, il sostegno alla mobilità personale, vale a dire le attività di trasporto e accompagnamento per persone non autosufficienti, che a causa di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita. Sono considerate prestazioni aggiuntive i servizi per la teleassistenza e il telemonitoraggio erogati h24 da una centrale di assistenza con personale dedicato con l'adeguato impiego di tecnologia per la domotica sociale.

7 Sede di svolgimento del servizio

Il servizio di "Assistenza domiciliare per soggetti diversamente abili non autosufficienti residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale di Gallipoli" dovrà essere svolto nei domicili dei beneficiari (individuati dall'Ufficio di Piano) residenti nei Comuni di: Gallipoli, Alezio, Alliste, Melissano, Racale, Sannicola, Taviano, Tuglie.

7.1 Sede operativa

Alla data di attivazione del contratto e per tutto il periodo dello stesso, l'affidatario dovrà disporre di una sede operativa ubicata nel Comune Capofila dell'Ambito di Zona di Gallipoli dotata di adeguato personale amministrativo, garantendo un recapito telefonico (fisso e mobile), una casella di posta elettronica sia certificata (PEC) che ordinaria ed una segreteria telefonica, per l'intera giornata e per l'intero arco settimanale, anche fuori dall'orario d'ufficio, nonché la presenza e la reperibilità telefonica del Servizio di coordinamento.

Via Antonietta De Pace, n° 78 - 73014 Gallipoli (LE)

Tel. (+39) 0833.275527

PEC: ufficiopianodizona.comunegallipoli@pec.rupar.puglia



AMBITO DI ZONA DI GALLIPOLI

PROVINCIA DI LECCE

Comuni di

Gallipoli, Alezio, Alliste, Melissano, Racale, Sannicola, Taviano, Tuglie

8 Personale

8.1 Disposizioni generali

La Ditta aggiudicataria dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento dell'attività, attraverso l'impiego delle necessarie figure obbligandosi ad applicare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro di categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti nel luogo dove si svolge il servizio. Inoltre dovrà provvedere, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed alla osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei prestatori d'opera, tenendone del tutto indenne e sollevato l'Ambito Territoriale di Gallipoli.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale, nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione del gestore subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario è tenuto ad assorbire prioritariamente, nel proprio organico, il personale già operante alle dipendenze dell'appaltatore preesistente, come previsto dall'articolo 50 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. in combinato disposto con l'art. 51 del D. Lgs. 81/2015.

Con riferimento alle Linee Guida ANAC n. 13, approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 114 del 13/02/2019, ai fini dell'applicazione della clausola sociale, si considera di regola il personale dell'impresa uscente calcolato come media del personale impiegato nei sei mesi precedenti la data di indizione della nuova procedura di affidamento.

A tal fine, l'elenco del personale impiegato da precedente appaltatore è riportato nel Bando Disciplinare. L'appaltatore è dovuto ad applicare la clausola sociale così come definita negli atti di gara, ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. 50/2016.

Alla clausola sociale si applica infine quanto stabilito dalla giurisprudenza amministrativa in merito.

L'Appaltatore del servizio è sempre tenuto alla completa ed incondizionata osservanza del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di competenza. L'inosservanza di tali condizioni costituisce titolo per la risoluzione immediata del contratto senza che la Ditta possa avanzare pretese di danni e risarcimenti e salva ogni azione di rivalsa promossa nei suoi confronti dai dipendenti.

Oltre al personale normalmente impiegato, la Ditta deve disporre di ulteriore personale, adeguato in numero ed idoneo alle mansioni, per le sostituzioni dovute ad assenze per qualsivoglia motivo, nel rispetto delle disposizioni contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di competenza.

Per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, il medesimo dovrà avere "in forza", alla data di inizio del rapporto contrattuale, il personale necessario per garantire il puntuale, corretto e regolare espletamento dei servizi secondo le disposizioni e prescrizioni del presente capitolato ed in conformità a quanto dichiarato dalla stessa in sede di offerta.

In caso di assenza o impedimento del coordinatore del servizio, l'Impresa deve provvedere alla sua tempestiva sostituzione con un altro di pari professionalità, dandone immediata comunicazione scritta all'Ufficio di Piano.

L'eventuale sostituzione di personale addetto (es. per pensionamento, sopraggiunta invalidità, etc.) dovrà essere di volta in volta preventivamente comunicata all'Ambito.

Via Antonietta De Pace, n° 78 - 73014 Gallipoli (LE)

Tel. (+39) 0833.275527

PEC: ufficiopianodizona.comunegallipoli@pec.rupar.puglia



AMBITO DI ZONA DI GALLIPOLI

PROVINCIA DI LECCE

Comuni di

Gallipoli, Alezio, Alliste, Melissano, Racale, Sannicola, Taviano, Tuglie

La Ditta ha l'obbligo di assicurare sempre un regolare e conforme funzionamento del servizio oggetto di questo affidamento, tenendo costantemente adibito ad essi il personale necessario, così come previsto ed esplicitato al momento della offerta; pertanto, l'effettuazione dei periodi di ferie, le assenze per malattie, gli infortuni od altro non dovranno incidere sulla loro esecuzione. Dovrà quindi essere cura dell'Appaltatore, a seguito di temporanea carenza od indisponibilità di personale, garantire comunque la regolare continuità dei servizi appaltati, senza alcun onere aggiunto per l'Amministrazione. Nel caso di scioperi, la Ditta è tenuta ad assicurare lo svolgimento dei servizi essenziali ed indifferibili nel rispetto di quanto definito dalla Legge n. 146/1990 e ss.mm.ii. recante *"Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati"*. Inoltre, la Ditta è tenuta ad avvisare, con largo anticipo, l'Ambito Territoriale non appena abbia conoscenza dell'indizione dello sciopero, comunicando altresì modi e tempi di erogazione del servizio nel corso dello stesso.

La società aggiudicataria, nella gestione del servizio, adotta, inoltre, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa dettata dal D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'Appaltatore deve prestare la massima attenzione alle condizioni di lavoro del personale addetto o all'esecuzione dei servizi pianificando le attività con l'intento di ridurre la fatica fisica e mettere gli addetti nelle condizioni di operare correttamente ed in sicurezza attenendosi alle disposizioni legislative vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e di igiene sul lavoro nonché salvaguardarne la dignità personale. L'orario di lavoro sarà quello stabilito dai C.C.N.L. di Competenza. Tale orario sarà opportunamente adeguato alle indicazioni del presente Capitolato ed alle esigenze previste per l'esecuzione dei predetti servizi previo accordo con l'Ambito.

La società aggiudicataria dovrà tenere aggiornato il libro matricola ed il registro di tutto il personale impiegato nella gestione, con l'obbligo di esibirli in caso di controllo. La Ditta deve iscrivere, sotto la propria personale responsabilità, tutto il personale - compreso quello giornaliero - agli enti previdenziali ed assistenziali preposti.

La Ditta è tenuta a comunicare le eventuali variazioni remunerative e categoriali entro il mese in cui si sono verificate.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere copia della documentazione comprovante il versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi effettuato per il proprio personale e/o di effettuare gli opportuni accertamenti presso gli Uffici competenti. L'aggiudicatario si obbliga a trasmettere all'Ambito, copia dei contratti di lavoro individuali sottoscritti dai dipendenti, al fine di permettere i necessari controlli circa l'esatta rispondenza degli stessi, a quanto previsto in sede di offerta tecnica.

L'Appaltatore solleva l'Ente da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali ed in genere da tutti gli obblighi derivanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendone a proprio carico tutti gli oneri relativi, per cui nessun rapporto diretto con l'Ambito Territoriale potrà mai essere configurato.

Via Antonietta De Pace, n° 78 - 73014 Gallipoli (LE)

Tel. (+39) 0833.275527

PEC: ufficiopianodizona.comunegallipoli@pec.rupar.puglia



AMBITO DI ZONA DI GALLIPOLI

PROVINCIA DI LECCE

Comuni di

Gallipoli, Alezio, Alliste, Melissano, Racale, Sannicola, Taviano, Tuglie

Le comunicazioni e le eventuali contestazioni di inadempienza fatte dall'Ambito al rappresentante designato dall'Impresa, si intendono come presentate direttamente all'Impresa.

La Ditta, a sua cura e spese, dovrà fornire, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., un tesserino di riconoscimento a ciascun lavoratore impiegato, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro e corredato di numero di matricola e fotografia formato tessera; detto tesserino dovrà essere convenientemente esposto al fine di poter essere agevolmente mostrato a terzi.

Nei rapporti con il pubblico dovranno essere usati modi cortesi e le richieste dovranno essere soddisfatte con la maggiore sollecitudine possibile e comunque nel minor tempo possibile. Tutto il personale addetto al servizio oggetto di questo affidamento, deve essere idoneo e deve tenere un contegno corretto e riguardoso nei confronti sia della cittadinanza sia dei funzionari degli enti interessati; esso è soggetto, in caso di inadempienza, alla procedura disciplinare prevista dai contratti di lavoro, nonché a quanto specificamente previsto nella presente gara. Eventuali mancanze o comportamenti non accettabili del personale saranno segnalati dall'Ambito all'Appaltatore che si riserva la possibilità di richiedere l'esonero dal servizio del personale nel caso di gravi e/o reiterate manchevolezze o comportamenti non corretti nei confronti del pubblico e/o dei funzionari addetti al controllo. Al personale è inoltre fatto assoluto divieto di accettare alcuna forma di compenso di qualsiasi natura esso sia, da parte degli utenti, in cambio delle prestazioni effettuate.

L'impresa aggiudicataria, inoltre, nel corso dell'esecuzione del contratto, deve garantire lo svolgimento di corsi di formazione ed aggiornamento del personale. A tal fine, la stessa, dovrà proporre un piano di formazione del personale impiegato nel servizio che dovrà essere concordato nei tempi e nelle modalità di realizzazione con i referenti d'Ambito, tale attività non comporterà alcun onere aggiuntivo per l'Ente.

8.2 Disposizioni specifiche

L'organico dell'appaltatore deve essere per quantità, qualità professionale, mansioni e livello, coerente con il progetto di organizzazione del lavoro presentato dall'Impresa aggiudicataria prima dell'inizio del servizio.

L'organizzazione del personale, in ogni fase, deve essere tale da permettere una esatta identificazione delle responsabilità, delle mansioni e delle funzioni di processo legate al servizio.

Nell'ambito dell'organizzazione del servizio, inoltre, l'affidatario svolgerà un ruolo complementare e di collaborazione rispetto alle competenze dell'Ente e a tal fine metterà a disposizione del medesimo:

a) un Servizio di coordinamento formato da:

- ✓ **Coordinatore del servizio** a n. 20 ore settimanali che dovrà possedere adeguata esperienza professionale almeno biennale nel settore socio-assistenziale. Egli dovrà essere in grado di intervenire e assumere decisioni in merito all'organizzazione e allo svolgimento del servizio in oggetto.
- ✓ **Altra figura professionalmente idonea** a supportare e/o sostituire il Coordinatore del Servizio, in possesso di una qualifica professionale attinente all'area sociale;

Via Antonietta De Pace, n° 78 - 73014 Gallipoli (LE)

Tel. (+39) 0833.275527

PEC: ufficiopianodizona.comunegallipoli@pec.rupar.puglia



AMBITO DI ZONA DI GALLIPOLI

PROVINCIA DI LECCE

Comuni di

Gallipoli, Alezio, Alliste, Melissano, Racale, Sannicola, Taviano, Tuglie

- b) un Referente amministrativo-contabile;
- c) un Responsabile del Servizio in qualità di referente tecnico-organizzativo in ordine alle attività presenti nel Capitolato.

I nominativi delle figure richieste, dovranno essere comunicati all'Ente, prima dell'attivazione del servizio e prima di ogni eventuale sostituzione e/o variazione, fornendo copia fotostatica del relativo titolo e curriculum professionale in riferimento a quanto richiesto.

Prima dell'inizio del servizio, l'Impresa aggiudicataria dovrà trasmettere all'Amministrazione dell'Ente, **l'elenco nominativo di tutto il personale utilizzato** con l'indicazione delle qualifiche, delle responsabilità connesse e delle sedi di lavoro. Inoltre, tale elenco, dovrà essere tempestivamente aggiornato in caso di sostituzione definitiva.

Inoltre, la Ditta aggiudicataria:

- ✓ dovrà garantire il mantenimento di rapporti con le famiglie degli utenti, con i servizi socio sanitari laddove instaurati, con le istituzioni e con le forme associative del territorio;
- ✓ dovrà inserire in ogni documentazione inerente i servizi affidati la dicitura *"Realizzato con i finanziamenti del Piano Sociale di Zona dell'ambito territoriale di Gallipoli"* oppure, laddove verranno utilizzati altri finanziamenti, specificare gli eventuali codici CUP o le diciture indicate a tal uopo dal responsabile dell'Ufficio di Piano;
- ✓ dovrà dotarsi, qualora non ne abbia già la disponibilità, di un ufficio operativo nel territorio dell'ambito entro 10 gg dall'affidamento del servizio;
- ✓ potrà avvalersi di soci volontari esclusivamente per prestazioni complementari e non sostitutive a quelle degli operatori.

Nel corso dell'esecuzione del contratto la ditta aggiudicataria dovrà, a richiesta dell'Amministrazione dell'Ente, fornire tutta la documentazione atta a verificare il rispetto della presenza costante dell'organico.

L'Ambito Territoriale di Gallipoli si riserva la facoltà di chiedere all'impresa aggiudicataria la sostituzione del personale ritenuto non idoneo al servizio per comprovati motivi; in tal caso, la ditta aggiudicataria provvederà a quanto richiesto senza che ciò possa costituire motivo di maggior onere.

8.3 Tirocini formativi

L'Appaltatore potrà proporre, nell'ambito del servizio oggetto della gara, l'avvio di un tirocinio professionale in misura non sostitutiva all'organico previsto, provvedendo a tutti i connessi adempimenti di legge, con particolare riferimento all'idonea copertura assicurativa dei tirocinanti.

L'Ente si esprimerà sulla proposta, tenendo conto delle esigenze complessive del servizio di cui trattasi. Resta inteso che l'Ente non ha alcun obbligo nei confronti dei tirocinanti e non assume responsabilità alcuna per eventuali danni che gli stessi, nello svolgimento della citata attività, dovessero subire o procurare ad altri o a cose.

I tirocinanti non potranno essere considerati operatori, né potranno sostituirli anche solo temporaneamente o limitatamente ad alcune attività. Il loro coinvolgimento riguarda essenzialmente attività relazionali, di sostegno, di promozione e supporto dell'autonomia degli utenti.

Via Antonietta De Pace, n° 78 - 73014 Gallipoli (LE)

Tel. (+39) 0833.275527

PEC: ufficiopianodizona.comunegallipoli@pec.rupar.puglia



AMBITO DI ZONA DI GALLIPOLI

PROVINCIA DI LECCE

Comuni di

Gallipoli, Alezio, Alliste, Melissano, Racale, Sannicola, Taviano, Tuglie

La presenza dei soggetti di cui al presente articolo deve essere regolata mediante sottoscrizione di apposito accordo o convenzione tra l'Appaltatore ed i soggetti stessi in relazione alla circostanza che si tratti di singoli o di organizzazione.

8.4 Coordinatore del servizio

Il coordinamento del servizio deve essere affidata, in modo continuativo, ad un responsabile con una qualifica professionale idonea a svolgere tale funzione, ovvero dovrà possedere adeguata esperienza professionale almeno biennale nel settore socio-assistenziale. Esso sarà tenuto alla vigilanza sul regolare svolgimento delle prestazioni secondo le modalità stabilite dal Lotto stesso.

Egli fungerà da tramite tra il personale dell'affidataria e l'Ufficio di Piano dell'Ambito, partecipando alle verifiche periodiche dei servizi e comunicando, mensilmente, tutte le informazioni inerenti le prestazioni nel frattempo effettuate.

Il Coordinatore del servizio dovrà inoltre fornire le seguenti prestazioni:

- ✓ Organizzazione e pianificazione del servizio;
- ✓ Conservazione documentazione, informazione, verifica e valutazione di esito;
- ✓ attività varie di supporto all'Ufficio di Piano dell'Ambito ed agli Uffici dei Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito;
- ✓ elaborazioni di report ed archiviazione documentazione;
- ✓ elaborazione di relazioni trimestrali sulla qualità e conformità dei servizi alla persona resi sul territorio dell'Ambito e sul gradimento degli utenti e/o loro nuclei familiari rispetto alla qualità;
- ✓ effettuazione di indagini, rilevazioni e monitoraggio del sistema di offerta dei servizi e degli interventi sociali erogati sull'intero territorio;
- ✓ partecipazione agli incontri e ai tavoli di programmazione territoriale.

Il Responsabile Tecnico dovrà fornire, comunque, tutte quelle prestazioni, anche se non sono state elencate sopra, necessarie per il coordinamento tecnico dei servizi sociali.

Inoltre, lo stesso, dovrà redigere mensilmente una relazione in merito alla Valutazione del *Customer Satisfaction/andamento del servizio*, in merito all'erogazione del servizio oggetto di questo affidamento.

Ambito di Zona di Gallipoli

Il Dirigente dell'Ufficio di Piano

Dott. Eugenio Hofbauer

(Firmato digitalmente)