



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

PON Città Metropolitane 2014-2020

DIVISIONE SERVIZI SOCIALI

Servizio Prevenzione alle Fragilità Sociali e Sostegno agli Adulti in Difficoltà

PROGETTO “TO Home, verso casa”

Allegato 1

PROCEDURA APERTA

PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI

ACCOMPAGNAMENTO ALL’ABITARE E ALL’INCLUSIONE ATTIVA

(aggiudicazione all’offerta economicamente più vantaggiosa)

CUP C19J16000510006

DISCIPLINARE TECNICO

LOTTE 1, 2, 3, 4

Asse 3. Misura 3.1.1.A

Versione 1.0 del 04.04.2018

Torino





UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Responsabile del procedimento: Dott. Uberto Moreggia

SOMMARIO

1. Caratteristiche ed obiettivi del servizio
2. Suddivisione in lotti
3. Destinatari / beneficiari
4. Azioni di accompagnamento all'abitare e all'inclusione attiva
 - 4.1 Azioni di accompagnamento all'abitare
 - 4.2 Azioni di accompagnamento alla formazione ed all'inclusione lavorativa
5. Trasferimenti ai beneficiari
6. Personale
7. Governance – coordinamento
8. Meccanismi operativi, sistema informativo, monitoraggio

Articolo 1.

Contesto, obiettivi generali e caratteristiche del servizio

La povertà abitativa, intesa quale condizione caratterizzata da inadeguatezza, rischio di perdita o vera e propria assenza di abitazione, rappresenta una delle problematiche prioritarie che la Città sta affrontando in relazione al perdurare della crisi economica ed occupazionale.

Fenomeno che investe fasce sempre più ampie e diversificate di popolazione, la povertà abitativa costituisce uno dei primi esiti dei percorsi di impoverimento, originati prevalentemente da assenza di reddito da lavoro, cui a volte si accompagna o segue una generale fragilità personale e sociale.

La condizione di insicurezza e di perdita di riferimenti e di identità connessa alla povertà abitativa impatta pesantemente sulla qualità di vita delle persone coinvolte, investendo più aspetti e dimensioni, ed esponendole a rischi di progressiva esclusione sociale.

Tali caratteristiche di multiproblematicità e trasversalità implicano un sistema di servizi capace di accogliere la specificità dei bisogni e in grado di predisporre percorsi di intervento personalizzati.

In tale direzione, la Città, anche in coerenza con i recenti programmi nazionali ed europei di contrasto alla povertà, e mediante le progettualità e le risorse del Fondo Sociale Europeo, sta operando una riorganizzazione del proprio sistema dei servizi e degli interventi rivolti alle situazioni di fragilità sociale. Tale processo di riorganizzazione avviato con Deliberazione della Giunta Comunale (n. mecc 2017 02723/004 del 11/07/2017) ha previsto la strutturazione di quattro Distretti della Coesione Sociale, coincidenti con i quattro distretti sanitari dell'ASL Città di Torino, riferiti agli ambiti territoriali delle Circoscrizioni 1 e 8; 2 e 3; 4 e 5; 6 e 7. In tale nuovo impianto riorganizzativo sono previsti specifici Poli di Inclusione sociale rivolti ad affrontare con modalità innovative, integrate e coordinate, le problematiche della povertà e della vulnerabilità sociale, economica ed abitativa. Il Polo di Inclusione Sociale costituisce una risposta oggi assente nel panorama cittadino, "dedicata" e specializzata rispetto alle problematiche connesse ai processi di impoverimento, capace di fare sintesi ed integrare, ma anche sviluppare ed innovare, il variegato insieme di opportunità offerte dalla rete cittadina. La caratteristica fondamentale di tali Poli è rappresentata dall'integrazione e dal coordinamento di professionalità, capacità e misure di diversi attori del sistema di welfare cittadino pubblico in una logica "one stop shop" (sistema dei servizi sociali, dell'abitare sociale, del lavoro e della formazione, nonché, qualora necessario, del sistema sanitario) in collegamento ed in stretta interconnessione con soggetti esterni non profit e profit. Un servizio ispirato ad approcci multidisciplinari volti a superare impostazioni di tipo categoriale e riparativo proprie di una tradizione socio-assistenziale, a favore di azioni rivolte



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

all'inclusione ed all'*empowerment* dei cittadini in difficoltà, in un'ottica di welfare generativo e responsabilizzante.

Il Polo, incardinato nel sistema dei Distretti della Coesione Sociale, svolge funzioni di ascolto, orientamento, accompagnamento ad altri servizi specialisti e di secondo livello, nonché cura la predisposizione di progetti personalizzati di inclusione sociale a favore delle persone in condizione di povertà socio economica ed abitativa, e dei loro nuclei familiari. Il progetto complessivo si avvarrà anche delle azioni previste dalla proposta progettuale elaborata dalla Città di Torino con Deliberazione della Giunta Comunale del 19/12/2017, n. mecc. 2017 06440/019, inerente il bando regionale WE.CA.RE. per la sperimentazione di azioni innovative di welfare territoriale per il periodo 2017 – 2020.

Le azioni previste dal presente Disciplinare Tecnico si inseriscono pertanto in tale contesto sociale e organizzativo.

All'interno dell'Asse 3, Servizi per l'inclusione sociale, del Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane - PON Metro Torino 2014-2020, la Città ha approvato il Progetto "TO Home, verso casa" il cui obiettivo è costituito dal contrasto del disagio abitativo di fasce fragili.

Il progetto prevede l'attivazione di interventi di prevenzione primaria rispetto al rischio di perdita della sicurezza abitativa (rischio di sfratto, sia da alloggi privati che di Edilizia residenziale pubblica), prevenzione secondaria (procedure di sfratto definite e necessità di inserimento in collocazioni transitorie e temporanee), prevenzione terziaria (sostegno ai percorsi di autonomia abitativa per nuclei e singoli individui inseriti in collocazioni temporanee).

Tali interventi prevedono percorsi inclusivi personalizzati di tipo sociale, occupazionale, formativo, educativo e socio-sanitario.

Utilizzando un approccio metodologico ispirato all'*housing first* ed alla progettualità personalizzata, il Progetto "TO Home, verso casa" intende assicurare le necessarie azioni e risorse per sostenere e raggiungere l'autonomia abitativa. I progetti personalizzati, finalizzati all'uscita dal disagio abitativo del nucleo beneficiario, verteranno su azioni di accompagnamento all'abitare affiancate e sostenute da percorsi di inclusione attiva e di accompagnamento al lavoro e da azioni di riconoscimento e rafforzamento delle competenze dei beneficiari, anche mediante l'integrazione in contesti comunitari e relazionali in grado di supportare ed affiancare i componenti i nuclei coinvolti e stimolare le loro capacità ed autonomie.



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Il servizio oggetto dell'appalto decorrerà dalla data di sottoscrizione del contratto o dalla data prevista nella determinazione di consegna anticipata ex art. 32 c. 8 e 13 D.Lgs. 50/2016 fino al 31/12/2020.

Articolo 2. Suddivisione in lotti

Come indicato nell'art. 1 del Capitolato Speciale, la gara è suddivisa in quattro lotti secondo le seguenti caratteristiche:

Lotto 1: i destinatari degli interventi che saranno presi in carico dall'aggiudicatario del presente Lotto saranno individuati tra i cittadini residenti nella Circoscrizione n. 6 (Barriera di Milano - Regio Parco - Barca - Bertolla - Falchera - Rebaudengo - Villaretto) e nella Circoscrizione n. 7 (Aurora Vanchiglia - Sassi - Madonna del Pilone). **Il numero complessivo dei nuclei beneficiari per il presente lotto 1 non potrà essere inferiore a 90 nel periodo di durata del servizio; l'aggiudicatario del presente lotto dovrà garantire nell'anno 2018 la presa in carico e l'attivazione di percorsi di accompagnamento a favore di almeno n. 25 nuclei familiari con redditi nulli o insufficienti e n 37 persone svantaggiate;**

Lotto 2: i destinatari degli interventi che saranno presi in carico dall'aggiudicatario del presente Lotto saranno individuati tra i cittadini residenti nella Circoscrizione n. 4 (San Donato - Campidoglio Parella) e nella Circoscrizione n. 5 (Borgo Vittoria - Madonna di Campagna - Lucento - Vallette). **Il numero complessivo dei nuclei beneficiari per il presente lotto 2 non potrà essere inferiore a 90 nel periodo di durata del servizio; l'aggiudicatario del presente lotto dovrà garantire nell'anno 2018 la presa in carico e l'attivazione di percorsi di accompagnamento a favore di almeno n. 25 nuclei familiari con redditi nulli o insufficienti e n 37 persone svantaggiate;**

Lotto 3: i destinatari degli interventi che saranno presi in carico dall'aggiudicatario del presente Lotto saranno individuati tra i cittadini residenti nella Circoscrizione n. 2 (Santa Rita - Mirafiori Nord - Mirafiori Sud) e nella Circoscrizione n. 3 (San Paolo - Cenisia - Pozzo Strada - Cit Turin - Borgata Lesna). **Il numero complessivo dei nuclei familiari beneficiari previsto per il presente lotto 3 non potrà essere inferiore a 60 nel periodo di durata del servizio; l'aggiudicatario del**



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

presente lotto dovrà garantire nell'anno 2018 la presa in carico e l'attivazione di percorsi di accompagnamento a favore di almeno n. 16 nuclei familiari con redditi nulli o insufficienti e n 25 persone svantaggiate;

Lotto 4: i destinatari degli interventi che saranno presi in carico dall'aggiudicatario del presente Lotto saranno individuati tra i cittadini residenti nella Circoscrizione n. 1 (Centro- Crocetta) e nella Circoscrizione n. 8 (San Salvario - Cavoretto - Borgo Po - Nizza Millefonti - Lingotto - Filadelfia). **Il numero complessivo previsto dei nuclei familiari beneficiari per il presente lotto 4 non potrà essere inferiore a 60 nel periodo di durata del servizio; l'aggiudicatario del presente lotto dovrà garantire nell'anno 2018 la presa in carico e l'attivazione di percorsi di accompagnamento a favore di almeno n. 16 nuclei familiari con redditi nulli o insufficienti e n 25 persone svantaggiate.**

Le situazioni dei beneficiari iscritti presso l'indirizzo di residenza fittizia della Città potranno essere segnalate ai diversi Lotti in relazione ai legami dei cittadini con specifiche zone territoriali o, in assenza di riferimenti territoriali rilevanti, su base proporzionale.

Il Servizio che sarà offerto ai destinatari degli interventi avrà le stesse caratteristiche di base, ma dovrà essere modulato a partire dalle peculiarità territoriali delle zone della Città in cui sarà attuato, coinvolgendo gli attori locali, le reti di servizi e le potenzialità che quel territorio offre.

La differenza in termini di numerosità dei destinatari degli interventi tra i lotti è legata alle diverse caratteristiche dei territori considerati, con particolare riferimento alla domanda espressa dai cittadini e agli interventi correntemente attivati dai Servizi Sociali relativamente al disagio socioeconomico e abitativo. La Città si riserva di segnalare agli aggiudicatari le situazioni di nuclei familiari indipendentemente dalla loro provenienza territoriale in considerazione delle concrete progettualità realizzabili a favore dei beneficiari degli interventi.

Articolo 3.

Destinatari / beneficiari

La popolazione target è rappresentata da nuclei familiari in condizione di povertà abitativa, tendenzialmente privi – temporaneamente e/o durevolmente - delle condizioni di accessibilità ai percorsi ordinari di sostegno all'abitare. Destinatari del Servizio saranno almeno 300 nuclei così



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

come definiti nell'accezione anagrafica del termine (e quindi sia nuclei familiari con più componenti sia persone sole) in condizione di povertà abitativa e di particolare fragilità con difficoltà ad integrarsi e accedere ad una casa "adatta" al di fuori di una rete di protezione.

Rispetto alla condizione di povertà abitativa i beneficiari potranno trovarsi sia in una condizione di rischio di perdita della sicurezza abitativa (in condizioni di rischio di sfratto, o di avvio già in atto della procedura di sfratto) sia in una situazione di perdita già avvenuta dell'abitazione (a seguito di sfratto già eseguito o altri eventi che hanno costretto alla perdita dell'abitazione); in questo secondo caso, i beneficiari saranno prioritariamente individuati tra i nuclei familiari e le persone che risultano collocate in sistemazioni abitative dedicate all'accoglienza temporanea a cura della Città, anche in integrazione con la rete del terzo settore e del volontariato.

I beneficiari del servizio, per quanto concerne le condizioni reddituali ed occupazionali, saranno individuati con riferimento indicativo ai criteri reddituali previsti dalla normativa nazionale e comunale relativa alle misure di sostegno al reddito e di contrasto alla povertà (D.Lgs. 147/2017 Rel-Reddito di Inclusione e Deliberazione del Consiglio Comunale n. mecc. 2000 05700/019 e s.m.i.); la condizione di fragilità dei beneficiari dovuta all'assenza o insufficienza di occupazione e di reddito potrà essere accompagnata da ulteriori fattori che affaticano e rendono complessa la capacità di soluzione autonoma delle problematiche abitative da parte dei soggetti coinvolti (fattori riconducibili alle dimensioni della salute, delle relazioni e carichi familiari, della debolezza socioculturale).

I beneficiari del Servizio potranno essere individuati sia tra cittadini con percorsi assistenziali di lunga durata, con situazioni generali prevalentemente caratterizzate da multiproblematicità, quali soggetti in condizione di marginalità e di *homelessness* e di particolare svantaggio (cfr. in particolare L.R. n. 1/2004, L.R. n. 34/2008, D.G.R. 745911 del 3/06/2013, D.G.R. n. 42-7397 del 7/04/2014, D.G.R. n. 20-3037 del 14/3/2016, D.D. n. 523 del 29/07/2016 e n. 23 del 17 gennaio 2017 e Regolamento UE n. 2204/02 lettera f) sia tra cittadini con percorsi di recente impoverimento, prevalentemente connesso a perdita dell'occupazione, e/o ad altri *life events* particolarmente significativi, e relativo rapido processo di caduta in una situazione di disagio (ad esempio nuclei familiari con componenti dotati di abilità e risorse, ma con disponibilità di reddito comunque insufficiente per accedere, anche attraverso i programmi locali a soluzioni abitative autonome sul mercato privato; nuclei familiari particolarmente fragili in relazione ad insorgenza di patologie, invalidità, eventi luttuosi, ecc.)

I beneficiari degli interventi saranno individuati dai Poli di Inclusione Sociale della Città e dovranno essere presi in carico dall'Affidatario i cui operatori dovranno predisporre, concordemente con gli operatori del Polo inviante, un progetto specifico, condiviso e sottoscritto dal nucleo e da



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

eventuali altri attori significativi; tali progetti dovranno essere predisposti anche avvalendosi delle informazioni/collaborazione con la Direzione Edilizia Sociale per gli aspetti di competenza specifica.

Si prevede che il periodo di presa in carico del singolo nucleo avrà la durata media di 18 mesi, variabile a seconda dell'evoluzione del progetto specifico del singolo nucleo. Tale durata potrà, in casi eccezionali e previo accordo con i Servizi della Città, essere estesa di ulteriori sei mesi.

Articolo 4.

Azioni di accompagnamento all'abitare e di inclusione attiva

L'aggiudicatario dovrà assicurare, a favore dei nuclei familiari beneficiari, la predisposizione e l'attuazione di progetti personalizzati rivolti al superamento della condizione di disagio abitativo, attraverso percorsi di presa in carico multidimensionale delle famiglie e delle persone componenti i nuclei; tali percorsi progettuali personalizzati saranno predisposti a seguito di analisi ed identificazione dei bisogni e dei fattori di vulnerabilità, ma anche delle risorse e delle potenzialità di ciascuna famiglia. I progetti personalizzati verteranno su azioni di sostegno e di accompagnamento all'abitare, supportate da percorsi di inserimento formativo e lavorativo, con modalità e risorse meglio specificate nei successivi paragrafi. Tali progetti saranno elaborati in coerenza con i bisogni individuati, e dovranno prevedere anche gli impegni che i vari soggetti, ed in particolare il nucleo familiare beneficiario, dovranno assumere. L'aggiudicatario sarà inoltre tenuto a garantire, sulla base delle diverse esigenze presentate dai beneficiari, anche mediante l'attivazione di partner del volontariato, azioni rivolte all'empowerment dei beneficiari e alla loro inclusione sociale nella comunità locale.

4.1. Azioni di accompagnamento all'abitare

L'aggiudicatario dovrà organizzare, realizzare e monitorare un sistema di interventi finalizzati all'accompagnamento all'abitare, rivolto quindi a supportare il cittadino beneficiario e tutti i componenti il suo nucleo familiare nella ricerca dell'autonomia abitativa e nell'uscita dalla condizione di povertà abitativa, attraverso azioni integrate di informazione, orientamento, consulenza, presa in carico individuale e progettazione personalizzata. La progettazione



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

personalizzata di accompagnamento all'abitare potrà usufruire sia dei percorsi di accompagnamento alla formazione ed all'inclusione lavorativa di cui al punto 4.2 sia degli interventi di sostegno per le spese abitative di cui al punto 5 del presente capitolato.

Come indicato al punto 3, le azioni saranno rivolte a beneficiari (persone singole e nuclei familiari) che possono trovarsi in diverse fasi di povertà abitativa: in condizioni di rischio di perdita della sicurezza abitativa (rischio di sfratto, o di avvio già in atto della procedura di sfratto) o in situazioni di perdita già avvenuta dell'abitazione (a seguito di sfratto già eseguito o altri eventi che hanno costretto alla perdita dell'abitazione). L'aggiudicatario del Servizio dovrà pertanto modulare i propri interventi in relazione alle condizioni specifiche di disagio abitativo dei singoli beneficiari, adattando e personalizzando i singoli progetti progettuali di intervento, individuando forme di accompagnamento che prevedano obiettivi definiti in modo condiviso con i beneficiari e forme di affiancamento che favoriscano il potenziamento del livello di autonomia degli stessi. I beneficiari devono quindi essere intesi quali protagonisti attivi e responsabilizzati del percorso progettuale.

Il percorso di accompagnamento avrà piena realizzazione con il raggiungimento della autonomia reddituale e abitativa; a tal fine l'aggiudicatario dovrà assicurare azioni di monitoraggio periodico, con i beneficiari e con i servizi inviati rispetto allo stato del percorso progettuale. Dovrà promuovere tutte le azioni che implementino una rete di interventi atta a favorire l'inclusione sociale, nonché la possibilità di stabilizzare nel tempo la condizione abitativa dei nuclei beneficiari.

Saranno da prevedere colloqui mirati per individuare, già nella fase iniziale del percorso e durante l'intero iter, aree di criticità e rilevazione di possibili eventi destabilizzanti che possano insorgere aumentando il rischio di caduta in povertà, nonché forme di indebitamento potenziali e presenti.

Sarà da favorire il positivo rapporto con il territorio anche attraverso forme di mediazione di comunità che possa consentire il dialogo con inquilini del palazzo, amministratori, vicinato e/o nuclei coabitanti, anche rilevando e attivando reti formali e informali, territoriali e non, che possano essere di sostegno al nucleo in forme di aiuto reciproco.

Attenzione deve essere dedicata anche alla formazione/informazione dei nuclei sui temi che riguardano l'abitazione: obblighi inquilini, iter procedura di sfratto e convocazioni per chiedere il "termine di grazia" e/o informazioni relative alle procedure utili alla autonomia, es. contatti con agenzie di riscossione per indebitamenti.

L'azione di supporto verso l'autonomia dovrà prevedere azioni e strumenti – quali ad esempio interventi a sostegno di una educazione finanziaria responsabile che consenta di raggiungere una



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

positiva gestione del budget familiare - per rendere pienamente responsabile il nucleo nella gestione del budget familiare, con particolare attenzione alle spese dedicate all'abitazione, monitoraggio del pagamento dei canoni, delle utenze e/o accantonamento per il sostegno delle future spese abitative.

Il nucleo dovrà essere coinvolto nella definizione di obiettivi e impegni relativi al corretto pagamento dei canoni e delle spese, prevedendo anche momenti di verifica e monitoraggio durante tutto il percorso, anche con il coinvolgimento del proprietario /locatario.

L'Affidatario è invitato a favorire ogni azione che consenta di coinvolgere soggetti locatari del mercato privato che possano entrare a far parte in modo attivo del progetto, sia nella fase di reperimento della soluzione abitativa con costi di locazione sostenibili per il destinatario, sia in quella relativa all'attuazione del percorso, mediante coinvolgimento nelle azioni di mantenimento della abitazione e l'eventuale revoca delle procedure di sfratto.

Qualora il progetto di accompagnamento sia a favore di nuclei collocati in sistemazioni temporanee farà parte del percorso progettuale anche la valutazione delle corresponsione della spesa e forme di "restituzione" concordate con il nucleo che valorizzino abilità personali e professionali che possono essere messe a disposizione della comunità locale o dei nuclei coabitanti in forma di auto mutuo aiuto o banca del tempo. L'Affidatario dovrà prevedere specifiche azioni volte al sostegno del beneficiario nell'azione di reperimento di una nuova collocazione abitativa, in accordo con il servizio inviante e l'area edilizia sociale. Rispetto alle modalità di reperimento dell'alloggio, come da indicazioni delle Linee Guida dell'AdG Pon Città Metropolitane del 21 novembre 2017, questo potrà essere selezionato o dal beneficiario sul mercato previa valutazione preventiva da parte del responsabile del percorso di accompagnamento, oppure dagli uffici responsabili del servizio, congiuntamente al cittadino e nell'ambito di un'offerta già predeterminata e individuata. In particolare andranno previste azioni di individuazione ed inserimento in sistemazioni abitative transitorie, concordando modalità di compartecipazione alla spesa e azioni di restituzione; accompagnamento nel dialogo con gestori, altri abitanti e vicinato; azioni rivolte all'individuazione di situazione abitative autonome, utilizzando gli strumenti previsti dal presente capitolato e meglio specificati ai punti 4.2 e 5 per sottoscrivere un contratto di locazione con la garanzia per il locatore che il canone sarà regolarmente pagato per un periodo dato, anche definendo una collaborazione con Agenzie per la ricerca della casa, pubbliche e private; individuazione di strumenti di garanzia a copertura di eventuali morosità da parte degli inquilini che non usufruiscono della garanzie offerte da Agenzie

per la ricerca della casa (concordando periodi di sospensione dello sfratto in caso di morosità); assistenza negli aspetti amministrativo/burocratici legati ai pagamenti della sistemazione temporanea e nella stipula dei contratti di locazione; eventuale monitoraggio domiciliare a supporto dell'inserimento abitativo; coordinamento con l'Area Edilizia Residenziale Pubblica della Città per eventuale assegnazione di alloggi da bando e da emergenza abitativa.

4.2. Azioni di accompagnamento alla formazione ed all'inclusione lavorativa

L'aggiudicatario dovrà organizzare, realizzare e monitorare un sistema di interventi finalizzati al supporto all'inserimento lavorativo, alla ricollocazione professionale e al sostegno della continuità lavorativa delle persone beneficiarie del Servizio, attraverso azioni integrate di informazione, orientamento, consulenza, presa in carico individuale dei destinatari ed inserimento in percorsi di formazione e tirocinio.

Tali azioni costituiscono la base fondante dei progetti rivolti all'autonomia abitativa delineati al punto precedente (paragrafo 4.1), permettendo ai beneficiari di avviare percorsi di inclusione attiva che li possano aiutare ad affrancarsi dalla condizione di povertà di reddito ed occupazionale.

L'aggiudicatario dovrà garantire la ricerca attiva di opportunità di lavoro tramite la tempestiva individuazione delle posizioni vacanti, la promozione delle candidature dei destinatari degli interventi, la risposta ad eventuali esigenze delle imprese mediante la valorizzazione del capitale umano.

L'aggiudicatario dovrà programmare, realizzare e garantire per la durata dell'affidamento:

- attività di counselling individuale, funzionale a supportare i destinatari nell'analisi della propria domanda, dei propri bisogni e delle conseguenti azioni da intraprendere;
- il supporto alla collocazione-ricollocazione professionale e lavorativa tramite un'articolazione flessibile delle attività e dei percorsi consulenziali, quali ad esempio colloqui motivazionali, bilancio di competenze, attività di empowerment volte allo sviluppo delle potenzialità, al riconoscimento e alla valorizzazione delle competenze e tramite attività di incontro domanda/offerta. La presa in carico e le relative modalità potranno variare anche in base ad eventuali apposite richieste di convocazione di specifici destinatari da parte della Città di Torino, anche di concerto con il Centro per

l'Impiego. In ogni caso, nella prospettiva di un servizio offerto in termini di massima flessibilità e personalizzazione, l'aggiudicatario dovrà operare un'approfondita diagnosi occupazionale dei profili occupazionali dei beneficiari, finalizzata alla ricostruzione dei percorsi lavorativi e scolastici pregressi, alla valutazione delle attitudini e della motivazione al lavoro, all'individuazione delle aspettative personali ed all'effettiva possibilità di collocazione al lavoro. L'aggiudicatario dovrà richiedere ai destinatari di cui egli avrà valutato l'idoneità all'attivazione del processo di collocazione-ricollocazione, di sottoscrivere un Piano di Azione Individuale, che dovrà confluire nel patto più complessivo concordato con il nucleo, con il quale essi condivideranno ed accetteranno i servizi, gli interventi e le azioni offerti nell'ambito del progetto personalizzato di collocazione-ricollocazione, nonché le relative modalità di frequenza e partecipazione ai percorsi di formazione, tirocini e di altre opportunità che l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione;

- attività di inserimento al lavoro mediante gli interventi previsti a livello regionale quali tirocini di inclusione, P.A.S.S, tirocini formativi;
- formazione, anche con il riconoscimento di indennità di presenza;
- azioni e servizi di sviluppo dell'autoimprenditorialità, rivolte all'avvio di attività autonome legate alla realizzazione di servizi di prossimità da parte dei soggetti destinatari delle attività e dei percorsi di accompagnamento. A tale proposito sono state recentemente autorizzate (cfr. Linee Guida dell'AdG del PON Città Metropolitane del 21/11/2017) le erogazioni di sussidi destinati ai beneficiari (intesi quali sussidi rivolti al cittadino beneficiario e non contributi all'impresa) che, al termine del percorso, avviino un'attività autonoma legata alla realizzazione di servizi di prossimità (cfr. elenco di attività previsto dal D. Lgs 3 luglio 2017, n. 112).

L'aggiudicatario dovrà adottare metodi di lavoro che favoriscano l'integrazione e la complementarità dei servizi forniti con altri servizi, dovrà essere in possesso di adeguate conoscenze relative alle finalità, alle attività e agli strumenti detenuti da altri attori e reti, quali ad esempio le opportunità di formazione professionale gratuite; inoltre dovrà conoscere gli eventuali dispositivi di incentivazione all'assunzione previsti dalle norme vigenti.

Articolo 5.

Servizio di sostegno economico ai beneficiari

Per il riconoscimento di corrispettivi economici a favore dei beneficiari inseriti in percorsi di formazione e di inclusione attiva mediante tirocini e altre tipologie di sostegno all'inserimento lavorativo, nonché per la copertura parziale delle spese di locazione dell'abitazione, di cui ai Punti 4 e 5, è previsto un budget complessivo massimo di Euro 4.860.000,00 (quattromilioni ottocentosessantamila), ripartiti nei quattro lotti come segue:

- Lotto 1 Euro 1.458.000,00
- Lotto 2 Euro 1.458.000,00
- Lotto 3 Euro 972.000,00
- Lotto 4 Euro 972.000,00

Il budget previsto per ogni nucleo dovrà essere individuato all'interno del progetto personalizzato di cui sopra.

Per ogni nucleo è previsto un trasferimento medio mensile di Euro 600,00 (seicento) per le azioni legate all'accompagnamento al lavoro e di un importo medio di Euro 300,00 (trecento) quale contributo all'affitto e al pagamento delle utenze. L'importo del contributo per le spese abitative sarà definito all'avvio di ogni singolo progetto personalizzato anche sulla base della numerosità del nucleo familiare e non potrà coprire l'intero costo da sostenere, prevedendo pertanto una compartecipazione con quota a carico dell'utente. Si precisa che, come da indicazione dell'Autorità di gestione del PON Città Metropolitane (cfr. Linee Guida in materia di inclusione sociale, a cura di AdG e ACT, novembre 2017), l'utilizzo di una misura passiva per garantire il sostegno all'inclusione attiva è possibile a condizione che la misura passiva sia parte di un percorso integrato verso il mercato del lavoro e che tale integrazione sia tangibile e verificabile in sede di eventuali controlli. Pertanto i contributi rivolti all'affitto ed al pagamento delle utenze devono essere inseriti entro la progettazione personalizzata di inclusione lavorativa e formativa garantita a favore del beneficiario. Tali contributi devono pertanto essere strettamente funzionali a migliorare l'efficacia del percorso di inclusione attiva sulla base degli esiti dell'analisi multidimensionale ed erogati per un periodo di tempo limitato corrispondente, al massimo, alla durata del percorso di accompagnamento. In questa ottica, tali contributi possono costituire solo una quota parte del costo totale del progetto di accompagnamento. I contributi all'affitto e al



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

pagamento delle utenze dovranno necessariamente essere attivati secondo i seguenti requisiti fondamentali definiti dall'AdG:

- l'erogazione di tali contributi sarà vincolata alla partecipazione del beneficiario al percorso di accompagnamento e alle attività in esso previste e dovrà essere formalizzata attraverso un apposito atto/contratto col beneficiario;
- l'importo dei contributi deve essere individuato all'avvio della progettazione personalizzata sulla base di criteri predefiniti e non potrà coprire l'intero costo da sostenere, prevedendo una quota a carico del beneficiario;
- il contributo non può essere trasformato in denaro e deve essere esclusivamente utilizzato per il pagamento dell'affitto e delle utenze;
- vi deve essere una identificazione univoca del destinatario; a tale proposito vanno promosse erogazioni dirette all'offerente dell'alloggio (proprietario dell'alloggio, ente che gestisce la struttura di accoglienza, ecc.).

Si prevede che i progetti personalizzati – costituiti da interventi di accompagnamento e di sostegno economico - a favore del singolo nucleo abbiano una durata media di 18 mesi, variabile a seconda dell'evoluzione del progetto specifico del singolo nucleo. La durata dei progetti personalizzati potrà, in casi eccezionali e previo accordo con i Servizi della Città, essere estesa di ulteriori sei mesi.

L'Aggiudicatario dovrà curare il servizio di gestione di tali trasferimenti, previa autorizzazione e definizione delle modalità con il Servizio Prevenzione alle Fragilità Sociali della Città ed anticipandone le cifre quando necessario.

A tale proposito l'Aggiudicatario dovrà aprire un conto corrente infruttifero specificamente dedicato.

L'erogazione dei sussidi dovrà avvenire attraverso le seguenti modalità:

- versamento su conto corrente intestato al proprietario dell'alloggio/gestore della struttura di accoglienza, nel caso di copertura delle spese dell'abitazione;
- versamento su conto corrente intestato al destinatario nel caso di azioni legate all'accompagnamento al lavoro;

Non è consentito il pagamento in contanti dei sussidi ai destinatari finali.

L'Aggiudicatario dovrà fornire all'Amministrazione le evidenze dei suddetti trasferimenti nelle forme che verranno concordate in sede contrattuale e nel rispetto della normativa italiana ed europea di riferimento.

Le fatture presentate all'Amministrazione, relative a tali trasferimenti economici per i beneficiari, dovranno essere emesse fuori campo IVA ai sensi dell'art. 2 del DPR 633/1972.

Articolo 6. Personale

Per garantire qualità ed efficacia ed il conseguimento degli obiettivi, l'aggiudicatario dovrà avvalersi di risorse umane in quantità e di qualità adeguate, dotate delle necessarie competenze ed esperienze professionali, in base agli specifici servizi da offrire descritti nei paragrafi precedenti. In particolare l'aggiudicatario di ogni Lotto dovrà avvalersi di:

- un (1) responsabile di progetto al quale dovrà essere conferita la responsabilità decisionale; tale responsabile dovrà coordinare sia le risorse umane impiegate, sia i servizi, le azioni e le attività; egli dovrà essere in possesso di una documentata esperienza almeno quinquennale in programmazione, organizzazione e coordinamento nei servizi oggetto dell'affidamento e tale esperienza dovrà essere indicata chiaramente nel relativo curriculum vitae; il responsabile di progetto dovrà curare i rapporti con la Civica Amministrazione, anche in base a modalità che la Civica Amministrazione dettaglierà nel corso dell'affidamento;
- un (1) operatore che opererà a stretto contatto con gli operatori dei Poli di Inclusione Sociale per tutta la durata dell'affidamento del Servizio; tale operatore avrà il compito di fornire il necessario raccordo tra le attività del Polo e le azioni svolte a livello territoriale con i nuclei presi in carico; egli dovrà essere in possesso di una documentata esperienza almeno triennale nell'ambito di progetti relativi all'orientamento e all'inserimento lavorativo, con un titolo di studio adeguato alle materie trattate, indicando il tutto chiaramente nel relativo curriculum vitae;
- un gruppo di lavoro composto da operatori in quantità e qualità adeguate, al fine di consentire l'efficace esecuzione del servizio nei due ambiti previsti di accompagnamento all'abitare e al lavoro. Una parte degli operatori dovrà essere dotata di qualifiche professionali del settore sociale (assistente sociale, educatore professionale) con adeguate conoscenze del sistema dei servizi per la casa e l'abitare; un'altra parte di operatori dovrà avere conoscenza del mercato del lavoro e del sistema imprenditoriale, nonché esperienza professionale minima di tre anni in servizi di collocazione – ricollocazione, attività di orientamento all'inserimento occupazionale, counselling,



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

valutazione delle competenze, delle caratteristiche attitudinali e motivazionali (anche verso l'autoimprenditorialità), in interventi di politica attiva del lavoro, con particolare riferimento alle tipologie di servizi e alle metodologie previste dalla presente procedura.

Essi dovranno essere in possesso di laurea o diploma di scuola media superiore e formazione specifica maturata nell'ambito dei servizi e delle attività citati; l'esperienza ed i titoli dovranno essere indicati chiaramente nel relativo curriculum vitae.

In assenza della preventiva autorizzazione della Civica Amministrazione, l'aggiudicatario non potrà modificare le risorse umane come sopra indicate né in termini di numero complessivo, né di qualificazioni ed esperienza professionale indicate in sede di offerta.

Articolo 7.

Governance – coordinamento

La natura dei servizi e delle attività da eseguire comporteranno un costante confronto tra l'aggiudicatario e la Civica Amministrazione, sia in fase di avvio dei servizi per la definizione congiunta del piano operativo in relazione alle esigenze organizzative e gestionali, sia nel corso dell'affidamento. Il Servizio Fragilità Sociali della Città assumerà la posizione di *governance*, di coordinamento generale e di regia del sistema dei servizi forniti, in particolare, mirerà ad ottimizzare l'impiego delle risorse umane, strutturali e finanziarie disponibili, al fine di garantire una efficace ed efficiente funzionalità degli interventi.

A tale proposito saranno fondamentali i ruoli del responsabile di progetto e dell'operatore all'interno del Polo Inclusione.

Tale funzione prevede anche che la Civica Amministrazione possa richiedere la ripianificazione dei servizi. L'Amministrazione eserciterà inoltre una costante azione di monitoraggio e di verifica delle attività svolte. L'aggiudicatario dovrà partecipare a tavoli, incontri e momenti di raccordo con altri attori pubblici e privati del sistema integrato dei servizi socio assistenziali, dei servizi per la casa e dei servizi per il lavoro, o attivi in ambiti connessi a tali servizi, anche al fine di rendere concreta ed efficace l'integrazione e la complementarietà delle azioni nell'ambito della rete cittadina. L'aggiudicatario dovrà altresì rendersi disponibile a partecipare a iniziative e manifestazioni inerenti i temi trattati.

Articolo 8.

Meccanismi operativi, sistema informativo, monitoraggio

L'aggiudicatario dovrà verificare costantemente l'esecuzione del servizio mediante un adeguato monitoraggio anche ai fini del riorientamento degli obiettivi e della conseguente riprogrammazione. Dovrà pertanto dotarsi di meccanismi operativi quali ad esempio istruzioni, documenti, modulistica, sistemi di rilevazione dei dati che egli dovrà elaborare per tradurli in informazioni a scopi decisionali, al fine di garantire il costante controllo della gestione e tempestive informazioni alla Civica Amministrazione. A tale fine il Servizio Fragilità Sociali fornirà all'aggiudicatario le specifiche indicazioni tecniche. In base ad indicatori proposti in sede di offerta tecnica e successivamente concordati con la Civica Amministrazione, nella prospettiva del miglioramento continuo.

L'aggiudicatario dovrà trasmettere:

entro quindici (15) giorni successivi ai primi sei (6) mesi dalla data dell'aggiudicazione, un primo rapporto contenente i dati quali – quantitativi sui servizi svolti nel periodo considerato; l'aggiudicatario dovrà corredare tale rapporto con i relativi commenti e proposte sui punti di forza e le criticità riscontrati, nonché le relative proposte di azioni correttive e migliorative;

periodici rapporti sulle attività entro due (2) mesi successivi a ciascuna annualità, che dovranno avere il medesimo contenuto del primo rapporto sopra illustrato;

entro due (2) mesi successivi alla data di scadenza dell'affidamento, un rapporto finale contenente i dati finali quali – quantitativi e le relative analisi, nonché il rapporto sulle risultanze di indagini di soddisfazione dei destinatari e degli *stakeholder* (effettuata anche a campione) mediante le modalità e l'impiego degli strumenti proposti in sede di offerta e successivamente concordati con la Civica Amministrazione;

ulteriori dati, relazioni, rapporti ed informazioni, elaborati, ecc... che l'aggiudicatario dovrà presentare in sede di offerta qualora pertinenti con i processi di lavoro, oppure qualora opportuno, o ancora qualora richiesti dalla Civica Amministrazione nel corso dell'esecuzione del contratto.

Il Dirigente del Servizio
Dottor Uberto Moreggia