



All.1)

COMUNE DI PADERNO DUGNANO

Relazione

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

SCHEDA TIPO PER RELAZIONE VERIFICHE PERIODICHE SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI A RILEVANZA ECONOMICA art. 30 D.Lgs. 201/2022

SETTORE	Economico Finanziario e Servizi Informatici
SERVIZIO	Entrate Tributarie, Catasto e Patrimonio
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Impianti sportivi
SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	Roberto Ferrari
CONTATTO MAIL	patrimonio@comune.paderno-dugnano.mi.it
DATA COMPILAZIONE	02/11/2023

1. Quadro sintetico del servizio

- **Denominazione servizio**
Servizio di gestione del Centro Sportivo sito in via Coppi, all'interno del Parco Toti nel Comune di Paderno Dugnano.
- **Decorrenza contratto e scadenza**
Determina di aggiudicazione del 04/10/2023. Durata anni 12 (dodici).
- **Modalità di gestione (affidamento a terzi tramite procedura a evidenza pubblica, affidamento a società mista , a società in house, in economia o aziende speciali)**
Il servizio è stato affidato a terzi in concessione tramite procedura aperta.
- **Tipologia utenza**
Il servizio è pubblico, di libero accesso e rivolto indistintamente a tutta la cittadinanza.
- **Frequenza servizio**
Il servizio viene erogato negli orari di apertura del centro sportivo indicativamente dalle 9,30 alle 23,00 da lunedì a domenica per una media oraria tra le 35 e le 60 ore settimanali.

2. Dati quantitativi (se ci sono)

- **n. utenti**
Al momento il dato non è disponibile. Sarà eventualmente monitorato e reperito a consuntivo.
- **volume prestazioni effettuate**
Al momento il dato non è disponibile. Sarà eventualmente monitorato e reperito a consuntivo.
- **personale impiegato**
4 persone a tempo pieno e 2 part time nel periodo estivo.
- **altre informazioni di vs conoscenza**
...

3. Dati economici (indicare anche il risultato economico se il servizio è reso da una partecipata)*

- **Fatturato**

Al momento il fatturato è solo quello stimato dal PEF presentato in sede di gara ed ammonta ad €5.688.509,00 per l'intero periodo concessorio. Annualmente sarà monitorato l'andamento.

- **Copertura tariffaria**

Le tariffe vengono stabilite dal concessionario nel rispetto dei valori massimi individuati dall'Ente. Le entrate derivanti devono garantire l'equilibrio economico finanziario come da PEF.

- **Investimenti sul servizio**

Sono previsti investimenti per almeno €688.455,60 così come previsti in sede di gara. I lavori verranno effettuati nel 2024 e saranno meglio quantificati a consuntivo.

- **Oneri e risultati in carico al Comune**

Non sono previsti oneri a carico del Comune. E' previsto un canone annuo pari ad €44.100,00 oltre IVA.

4. Qualità del servizio percepita o da customer satisfaction (se effettuata)

L'attività inizierà nel 2024 per cui al momento non vi sono dati relativi alla qualità del servizio.

5. Rispetto obblighi contrattuali

L'attività inizierà nel 2024 per cui al momento non vi sono dati relativi agli obblighi contrattuali.

6. Indicatori e livelli minimi di qualità dei servizi (desunti da quanto previsto nel contratto)

In base a quanto previsto dal Capitolato d'Oneri e dall'Offerta di gara sono garantiti i seguenti servizi che saranno oggetto di monitoraggio dal responsabile dell'esecuzione del contratto:

- Definizione di procedure (modulistica, ..);
- Cicli di pulizia programmati;
- Programma di manutenzioni ordinarie;
- Verifica degli obblighi in materia di sicurezza;
- Accessibilità agli utenti disabili;
- Applicazione di tariffe agevolate;
- Accessi a specifiche categorie (scolaresche, ..).

* Qualora non vi siano i dati a disposizione sarà necessario inserire se il servizio è in positivo o in perdita. Sarebbe opportuno riportare, ove possibile, le entrate e le spese iscritte a bilancio sul servizio in argomento

SCHEDA TIPO PER RELAZIONE VERIFICHE PERIODICHE SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI A RILEVANZA ECONOMICA art. 30 D.Lgs. 201/2022

SETTORE	Opere per il Territorio e l'Ambiente
SERVIZIO	Manutenzione e Valorizzazione immobili comunali
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Impianti sportivi Gestione impianto natatorio
SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	Paola Luisa Maria Ferri
CONTATTO MAIL	segreteria.llpp@comune.paderno-dugnano.mi.it
DATA COMPILAZIONE	07/11/2023

1. Quadro sintetico del servizio

Denominazione servizio:	Servizio di gestione dell'impianto natatorio comunale di via D. Samuele n. 1
Decorrenza contratto e scadenza:	01/11/2013 – 31/12/2035
Modalità di gestione:	Affidamento a terzi mediante procedura a evidenza pubblica Contratto rep. n. 275 del 17/10/2013 e successivo atto integrativo di cui alla determinazione dirigenziale n. 1053/PT del 20/12/2022
Società cui è affidato il servizio:	ASSOCIAZIONE TEMPORANEA D'IMPRESE M.G.M. Sport srl. (capogruppo) con sede in via Mazzini 67 Paderno Dugnano, C.F. 07930080150 P.I.V.A. 00878630961 S.S.D. TEAM LOMBARDIA NUOTO MGM SPORT s.r.l. (mandante) con sede in via M. Serao,63 Desio (MB), P.I.V.A. 04452350962
Tipologia utenza:	intera cittadinanza
Frequenza servizio: (dati di contratto)	PISCINA COPERTA Attività del mattino: 9.00 – 14.00 Attività del pomeriggio: 14.01 – 22.30 PISCINA SCOPERTA Periodo 01/06-31/08 Apertura tutti i giorni: 10.00-19.30 Ad inizio di ciascuna stagione, è data facoltà di concordare orari e tempi di apertura in considerazione di una maggiore flessibilità organizzativa interconnessa ai bisogni dell'utenza

2. Dati quantitativi (se ci sono)

n. utenti:	
volume prestazioni effettuate Attività - Dati di contratto	PISCINA COPERTA Attività del mattino (9.00 – 14.00) Corsi di nuoto per scolaresche Corsi di nuoto per adulti Nuoto libero Eventuali altri corsi Attività del pomeriggio (14.01 – 22.30)

Dati economici ANNO 2019 (ultima annualità ordinaria, antecedente il 2023, per il servizio in oggetto, fortemente coinvolto dalle restrizioni COVID operate nelle annualità 2020-2021 e i cui effetti si sono proiettati anche sull'annualità 2022)	Scuola nuoto per giovani Scuola nuoto per adulti Pre-agonismo Agonismo Nuoto libero Eventuali altri corsi PISCINA SCOPERTA Attività di nuoto libero Periodo 01/06-31/08 Apertura tutti i giorni: 10.00-19.30
	Ricavi netti complessivi 2019 € 923.370,00 di cui: Corsi scuole/eventi € 3.500,00 Utilizzo spazi acqua € 4.800,00 Utilizzo spazi pubblicitari € 3.600,00 Ricavi da palestra € 82.000,00
personale impiegato:	

3. Dati economici (indicare anche il risultato economico se il servizio è reso da una partecipata)

Canone per l'intero periodo (IVA esclusa) soggetto ad adeguamento ISTAT	
Canone annuo (IVA esclusa) soggetto ad adeguamento ISTAT	€ 40.400,00
Copertura tariffaria - ANNO 2022	Tariffario approvato con deliberazione GC n. 147 del 16/11/2021
Oneri e risultati in carico al comune - ANNO 2022	

4. Qualità del servizio percepita o da customer satisfaction (se effettuata)

5. Rispetto obblighi contrattuali

L'Amministrazione comunale, attraverso le sue strutture e allo scopo di accertarsi del diligente e puntuale svolgimento del servizio, si è riservata il diritto di compiere ogni ispezione e controllo che ritenga, a suo insindacabile giudizio, opportuno per il monitoraggio complessivo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi affidati e del rispetto di quanto definito nel disciplinare e nel capitolato Penali - art. 20 Contratto – Parte gestionale

INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ DEI SERVIZI (DESUNTI DA QUANTO PREVISTO NEL CONTRATTO)

SCHEDA TIPO PER RELAZIONE VERIFICHE PERIODICHE SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI A RILEVANZA ECONOMICA art. 30 D.Lgs. 201/2022

SETTORE	Opere per il Territorio e l'Ambiente
SERVIZIO	Ambiente – Verde – Energia
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Rifiuti
SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	Guglielmina Ivana Casciano
CONTATTO MAIL	segreteria.llpp@comune.paderno-dugnano.mi.it
DATA COMPILAZIONE	07/11/2023

1. Quadro sintetico del servizio

Denominazione servizio:	SERVIZIO IGIENE URBANA
Decorrenza contratto e scadenza:	01/02/2018 - 31/01/2025 con possibilità di ripetizione nel caso di miglior raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata previsti dagli standard regionali e recepiti, con maggiori standard di risultato, nel capitolato a base di gara
Modalità di gestione:	Affidamento a terzi mediante procedura a evidenza pubblica
Società cui è affidato il servizio:	Raggruppamento Temporaneo di Imprese: AMSA spa (Mandataria) - sede in via Olgettina 25 - Milano - C.F./P.I. 05908960965 Econord spa (Mandante) - sede in Via Giordani 35 Varese - C.F./P.Iva: 01368180129
Tipologia utenza:	intera cittadinanza
Frequenza servizio:	quotidiana con le modalità regolate da contratto n° 441 del 23/07/2018

2. Dati quantitativi (se ci sono)

n. utenti:	circa n° 21.314 utenze domestiche circa n° 4.000 utenze non domestiche di cui: circa n° 579 utenze produttive, circa n° 1.535 utenze commerciali, circa n° 185 utenze derivanti da bar/ristorazione circa n° 1000 uffici privati e studi professionali
volume prestazioni effettuate ANNO 2022	rifiuti urbani non differenziati t. 7.267,380 raccolta differenziata (totale) t. 17.648,08 servizi di pulizia del territorio articolati su n° 418 vie
personale impiegato:	49 addetti

3. Dati economici (indicare anche il risultato economico se il servizio è reso da una partecipata)

Canone per l'intero periodo 2018-25 soggetto ad adeguamento ISTAT	€ 25.803.370,88
Canone annuo (IVA 10% compresa) soggetto ad adeguamento ISTAT	€ 3.581.865,50
Copertura tariffaria - ANNO 2022	Tariffe TARI approvate con delib. CC n.11 del 28/02/2022
Oneri e risultati in carico al comune - ANNO 2022	

4. Qualità del servizio percepita o da customer satisfaction (se effettuata)

Indagine di customer satisfaction – Anno 2023

Presentazione dei risultati prot. 55765 del 05/09/2023

5. Rispetto obblighi contrattuali

Nell'ambito del territorio dell'Amministrazione Comunale, fatte salve le competenze degli altri enti (Città Metropolitana di Milano, ARPA ecc.), per i servizi in oggetto, spettano al Servizio preposto e alla Polizia Locale i poteri in materia di vigilanza e controllo.

In particolare i componenti dei suddetti uffici possono:

effettuare controlli sugli automezzi utilizzati dall'Aggiudicataria per l'attuazione dei servizi (controllo del carico, controllo sullo stato di efficienza dei mezzi, ecc);

effettuare controlli sui locali di servizio e sulle attrezzature utilizzate dall'Aggiudicataria;

effettuare controlli sulla documentazione relativa ai servizi prestati (compresi i registri di carico e scarico dei rifiuti, formulari di identificazione al trasporto dei rifiuti, ecc. ovvero i documenti ricompresi nella normativa relativa al SISTRI) e disporre che venga messa a disposizione degli Uffici Comunali copia dei medesimi;

vigilare sull'attuazione dei servizi e sull'osservanza delle disposizioni contenute nel presente Capitolato;

vigilare sul rispetto dei Regolamenti Comunali e della normativa vigente;

impartire disposizioni con riferimento ai servizi previsti nel presente Capitolato;

vigilare sul comportamento del personale addetto ai servizi previsti nel Capitolato ed effettuare le relative segnalazioni al Responsabile del Servizio preposto del Comune.

In base ai controlli effettuati, da parte dei servizi suddetti verrà stilato periodicamente, con cadenza almeno mensile, un verbale di verifica dell'andamento dei servizi, volto a qualificare la regolarità e/o presenza di eventuali violazioni e/o inadempienze, che verranno sanzionate secondo le procedure indicate nell'art. "Contestazioni, penalità e procedimento sanzionatorio"

INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ DEI SERVIZI (DESUNTI DA QUANTO PREVISTO NEL CONTRATTO)

L'Amministrazione Comunale, in conformità al Programma Regionale della gestione dei RSU ed ai relativi obiettivi, ritiene fondamentale perseguire lo sviluppo di una corretta raccolta differenziata dei rifiuti urbani, pertanto, con cadenza almeno annuale per tutta la durata del contratto, verrà verificato il raggiungimento degli obiettivi incrementali indicati. L'obiettivo verrà considerato raggiunto secondo i seguenti step:

- raggiungimento del 65% entro il 31.12.2020 secondo l'obiettivo dettato dalla Regione Lombardia. Tale indicatore potrà far valutare la possibilità di ripetizione contrattuale per l'aumento della durata contrattuale, secondo le previsioni dell'art. 63, comma 5 del D.Lgs. 50 del 2016;

- raggiungimento della percentuale del 70% di raccolta differenziata entro il 31.12.2024. Tale condizione costituisce il presupposto per verificare l'eventuale opzione di proroga secondo l'art. 106 del D.Lgs. 50 del 2016

SCHEDA TIPO PER RELAZIONE VERIFICHE PERIODICHE SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI A RILEVANZA ECONOMICA art. 30 D.Lgs. 201/2022

SETTORE	Opere per il Territorio e l'Ambiente
SERVIZIO	Infrastrutture – Mobilità – Trasporti
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Servizio Trasporto Pubblico Locale
SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	Luca Bonfanti
CONTATTO MAIL	segreteria.llpp@comune.paderno-dugnano.mi.it
DATA COMPILAZIONE	07/11/2023

1. Quadro sintetico del servizio

Denominazione servizio:	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
Decorrenza contratto e scadenza:	23/10/2009 - 31/12/2023
Modalità di gestione:	Affidamento a terzi mediante procedura a evidenza pubblica
Società cui è affidato il servizio:	A.T.I. Soc. Autoguidovie AGI S.p.A. (mandataria) – P.I. 11907120155 – C.F. 00103400339 Soc. Airpullman S.p.A. (mandante)
Tipologia utenza:	intera cittadinanza
Frequenza servizio:	come regolata da contratto rep. N. 166 del 23/10/2009

2. Dati quantitativi (se ci sono)

n. utenti:	827.581,84 viaggiatori per km (giorno) rilevazione 2019
volume prestazioni effettuate ANNO 2022	165.188,44 km annui
personale impiegato:	9 conducenti full time + n. 1 tecnico esercizio + n. 1 tecnico movimento + n. 1 tecnico officina + n. 1 amministrativo part-time

3. Dati economici (indicare anche il risultato economico se il servizio è reso da una partecipata)

Canone per l'intero periodo	
Canone annuo 2022 (comprensivo di adeguamento ISTAT e IVA 10%)	€ 748.412,87
Copertura tariffaria - ANNO 2022	Tariffe approvate con delib. GC n. 160 del 07/11/2019
Oneri e risultati in carico al comune - ANNO 2022	

4. Qualità del servizio percepita o da customer satisfaction (se effettuata)

Il Rapporto annuale sullo stato di esercizio del servizio e le indagini di customer satisfaction, realizzati entrambi dal RTI Autoguidovie-Airpullman nel 2022, evidenziano una situazione di esercizio positiva

rispetto agli indicatori di tipo qualitativo e/o quantitativo considerati e un generale apprezzamento da parte dell'utenza del servizio urbano offerto

5. Rispetto obblighi contrattuali

Il Comune esercita la funzione di indirizzo e vigilanza mediante la richiesta di documentazione specifica all'aggiudicatario. Inoltre il Comune, tramite il Dirigente/Responsabile competente o persona/e da questi delegata/e, può effettuare in qualunque momento visite ed ispezioni atte a verificare le modalità di svolgimento del servizio.

L'esercizio della vigilanza, secondo le modalità al punto precedente indicate, mira tra l'altro a verificare il regolare funzionamento del servizio in relazione al contratto, a verificare gli standard qualità/quantità/efficienza ed a verificare lo scrupoloso rispetto delle norme relative al personale.

Delle ispezioni verrà redatto, in duplice copia, un verbale da trasmettere agli organi del Comune e dell'aggiudicatario.

Qualora, a seguito dell'ispezione, il Comune rilevasse gravi carenze nella gestione del servizio, provvederà a notificare diffida all'aggiudicatario.

INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ DEI SERVIZI (DESUNTI DA QUANTO PREVISTO NEL CONTRATTO)

SCHEDA TIPO PER RELAZIONE VERIFICHE PERIODICHE SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI A RILEVANZA ECONOMICA art. 30 D.Lgs. 201/2022

SETTORE	Servizi alla persona e sviluppo organizzativo
SERVIZIO	Servizi educativi
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Assistenza minori
SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	Pietro Calia
CONTATTO MAIL	ufficioscuola@comune.paderno-dugnano.mi.it
DATA COMPILAZIONE	02/11/2023

1. Quadro sintetico del servizio

- Denominazione servizio: **CENTRO ESTIVO**
- Decorrenza contratto e scadenza: **01/09/2020 - 31/08/2026**
- Modalità di gestione: **AFFIDAMENTO A TERZI TRAMITE PROCEDURA AD EVIDENZA PUBBLICA**
- Tipologia utenza: **MINORI FREQUENTANTI LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI 1 GRADO**
- Frequenza servizio: **DA LUNEDI' A VENERDI' DALLE 7.30 ALLE 18.00 NEI MESI DI GIUGNO E LUGLIO NEI PERIODI DI CHIUSURA DELL'ATTIVITA' SCOLASTICA**

2. Dati quantitativi

- n. utenti: **584 MEDIA SETTIMANALE (374 UTENTI PRIMARIE/SECONDARIE – 210 UTENTI INFANZIA)**
- volume prestazioni effettuate: **SERVIZIO ATTIVO IN UNA SCUOLA PRIMARIA (PER 35 GIORNI DI SERVIZIO EFFETTIVO) E IN DUE SCUOLE DELL'INFANZIA (PER 20 GIORNI DI SERVIZIO EFFETTIVO)**
- personale impiegato: **RAPPORTO EDUCATORI BAMBINI PARI A 1/15 PER IL CENTRO ESTIVO INFANZIA E 1/20 PER IL CENTRO ESTIVO PRIMARIA / SECONDARIA DI 1 GRADO. OLTRE ALL'EVENTUALE PERSONALE AGGIUNTIVO PER BAMBINI CON DISABILITÀ**
- altre informazioni di vs conoscenza ----

3. Dati economici (indicare anche il risultato economico se il servizio è reso da una partecipata)

- Fatturato: **ANNO 2022: € 429.519,51**
- Copertura tariffaria: **ANNO 2022: € 109.920,36**
- Investimenti sul servizio ----
- Oneri e risultati in carico al comune **IL COSTO A CARICO DEL COMUNE E' PARI A € 319.599,15 (ANNO 2022)**

4. Qualità del servizio percepita o da customer satisfaction (se effettuata)

Questionari di customer satisfaction somministrati annualmente come da indicatore di performance dell'ente (processo SGQ n. 25).

5. Rispetto obblighi contrattuali

Garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale. La garanzia fidejussoria garantirà per il mancato od inesatto adempimento di tutti gli obblighi assunti dall'affidatario, anche per quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali.

L'amministrazione comunale designa, quale rappresentante del comune, il direttore dell'esecuzione, onde assicurarsi che i servizi e il risultato dedotto vengano regolarmente espletati.

Qualora, in sede di verifica e controllo sul servizio, fossero riscontrati gravi motivi di inosservanza delle condizioni previste nel presente capitolato, l'amministrazione comunale si riserva la facoltà di applicare le penalità previste dal capitolato.

6. Indicatori e livelli minimi di qualità dei servizi (desunti da quanto previsto nel contratto)

Il Comune di Paderno Dugnano è un ente certificato qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015. Sono previsti specifici indicatori annuali di performance per il servizio in oggetto pubblicati sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente".

L'aggiudicatario in caso di inadempienza agli obblighi contrattuali o di inosservanza a quanto previsto dal capitolato sarà passibile di una penalità rapportata alla recidività e alla gravità dell'inadempienza sotto il profilo del pregiudizio e del danno d'immagine all'amministrazione comunale stessa oltre che al valore delle prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, da trattarsi in fase di contabilità, fatti salvi i maggiori oneri derivanti da ulteriori danni arrecati.

La penalità, sui livelli di qualità, potrà essere applicata secondo i seguenti parametri:

- A. Mancato raggiungimento degli standard qualitativi per la soddisfazione dei cittadini previsti dal sistema di gestione della qualità interno iso 9001 adottato dall'amministrazione comunale: da € 100,00 a € 2.000,00;

SCHEDA TIPO PER RELAZIONE VERIFICHE PERIODICHE SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI A RILEVANZA ECONOMICA art. 30 D.Lgs. 201/2022

SETTORE	Servizi alla persona e sviluppo organizzativo
SERVIZIO	Servizi Sociali
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Assistenza disabili
SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	Pietro Calia
CONTATTO MAIL	interventisociali@comune.paderno-dugnano.mi.it
DATA COMPILAZIONE	02/11/2023

1. Quadro sintetico del servizio

- Denominazione servizio: **GESTIONE DELLA COMUNITA' SOCIO SANITARIA PER PERSONE CON DISABILITA' "L'ANCORA"**
- Decorrenza contratto e scadenza: **01/07/2021- 30/6/2026**
- Modalità di gestione: **AFFIDAMENTO A TERZI TRAMITE PROCEDURA AD EVIDENZA PUBBLICA (AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE)**
- Tipologia utenza: **PERSONE CON DISABILITA'**
- Frequenza servizio: **LA COMUNITA' E' APERTA H24, SETTE GIORNI SU SETTE; LA GIORNATA SI SVOLGE IN CONSONANZA CON GLI IMPEGNI DIURNI DEGLI OSPITI ED IN BASE ALLE VARIANTI LEGATE ALLE FESTIVITÀ**

2. Dati quantitativi (se ci sono)

- n. utenti: **10 (PREVISTI 7 RESIDENTI E 3 NON RESIDENTI)**
- volume prestazioni effettuate -----
- personale impiegato: educatori professionali rapporto 1/5, personale ausiliario rapporto 1/2 – 1/3. il concessionario dovrà mettere a disposizione personale rapportato al numero degli ospiti, nel rispetto della normativa vigente, in ogni caso in modo da garantire l'assistenza adeguata durante l'arco dell'intera giornata (24 ore).
- altre informazioni di vs conoscenza: l'affidamento in concessione prevede anche un servizio di trasporto da e per centri diurni rivolto agli inquilini della comunità. Tale servizio è stato esteso mediante apposita convenzione anche ad altri utenti del servizio sociale

3. Dati economici (indicare anche il risultato economico se il servizio è reso da una partecipata)

- **Fatturato:** € 114.175,15 (2022) fatturato per le integrazioni rette. Per gli utenti residenti l'Amministrazione Comunale integra la retta (al netto di quanto dovuto direttamente dall'utente) attraverso il versamento mensile diretto al concessionario a favore e per conto dell'utente residente beneficiario
- **Copertura tariffaria:** € 90 (iva esclusa) per utenti residenti; € 100 (iva esclusa) per utenti non residenti nel comune. le rette giornaliere a carico degli ospiti (stabilite nella misura risultante dalle operazioni di gara) vengono rimosse direttamente dal gestore.
- **Investimenti sul servizio:** sono a carico del concessionario gli interventi di manutenzione ordinaria della struttura.
- **Oneri e risultati in carico al comune:** **IL COSTO A CARICO DEL COMUNE E' PARI A € 114.175,15 (2022)**

4. Qualità del servizio percepita o da customer satisfaction (se effettuata)

Qualità del servizio monitorata dal servizio sociale in sede di monitoraggio del Piano Assistenziale Individuale degli utenti residenti.

Il concessionario è inoltre dotato di un sistema di gestione della qualità ISO 9001:2015 con specifiche procedure certificate per monitorare e controllare tutti i processi di produzione ed erogazione dei servizi, in particolare ai famigliari degli utenti viene somministrato uno specifico questionario di Customer Satisfaction (intermedio e finale) che rivela il loro grado di soddisfazione, così come previsto nella carta dei servizi elaborata dal concessionario.

5. Rispetto obblighi contrattuali

Garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale. La garanzia fideiussoria garantirà per il mancato od inesatto adempimento di tutti gli obblighi assunti dall'affidatario, anche per quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali.

L'Amministrazione provvederà, mediante proprio personale, alla vigilanza ed al controllo sulla regolare esecuzione dell'appalto, mediante la costante verifica sulla regolarità di funzionamento del servizio, sulle coerenze della programmazione al progetto presentato, sull'indice di frequenza e fruizione del servizio.

Sono riconosciute all'Amministrazione Comunale ampie facoltà di controllo in merito all'adempimento puntuale e preciso degli adempimenti previsti dal contratto e al rispetto di tutte le norme contrattuali e contributive nei confronti degli operatori impiegati nei servizi.

6. Indicatori e livelli minimi di qualità dei servizi (desunti da quanto previsto nel contratto)

Gli indicatori e i livelli di qualità sono quelli previsti nel PAI (Piano Assistenziale Individuale) elaborato individualmente dal servizio sociale e condiviso con ciascun utente residente.

Inoltre nella carta dei servizi, elaborata dal concessionario, sono previsti i seguenti obiettivi:

- Assicurare alloggio, assistenza, vitto nel rispetto di eventuali prescrizioni mediche; occuparsi della somministrazione dei pasti, dell'igiene della persona e della struttura
- Tutelare il benessere socio-relazionale dei residenti mediante un percorso di crescita e di cura, in grado di valorizzarne le potenzialità e di dare risposta ai bisogni, in un'ottica di promozione della qualità della vita
- Promuovere le autonomie e liberare il potenziale espressivo mediante l'ascolto e l'accompagnamento educativo dentro e fuori lo spazio comunitario, permettere a coloro che ne hanno le capacità e le potenzialità, l'acquisizione ed il mantenimento di un ruolo nell'ambito lavorativo, in sintonia con le finalità del proprio progetto di vita
- Essere ascoltatori, mediatori e insieme protagonisti delle vite emozionali, affettive e più profonde degli abitanti

In caso di inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni, saranno applicate le seguenti penali:

- A. Mancata presentazione della documentazione richiesta da capitolato (es: relazione annuale sul servizio, elenco personale, ecc.): da € 100,00 a € 500,00;

- B. Comportamenti scorretti dal punto di vista relazionale o inadeguata assistenza, cura e tutela degli ospiti: da € 1.000,00 a € 5.000,00;
- C. Non adeguata pulizia dei locali e degli ambienti: € 100,00 a € 2.000,00;
- D. Ritardo o omissione nell'adozione delle azioni correttive indicate nel corso delle attività ispettive e/o segnalazioni: da € 300,00 a € 1.000,00;
- E. Inosservanza di tutto quanto previsto dal capitolato e dall'offerta tecnica: € 100,00 a € 2.000,00;
- F. Inadempimento degli obblighi derivanti dalla clausola sociale e di quanto previsto dal progetto di assorbimento: da € 500,00 a € 2.000,00;
- G. Aver realizzato modifiche strutturali ai beni in Concessione senza autorizzazione: da € 300 a € 2.000,00;
- H. Mancata o carente manutenzione ordinaria ai beni in concessione: da € 300 a € 1.000,00;
- I. Mancata o carente manutenzione ordinaria agli impianti o alle attrezzature connesse ai beni in concessione: da € 100 a € 1.000,00;
- J. Qualora vengano accertati in corso di attività casi di inadempienza contrattuale non compresi tra quelli sopra elencati l'Amministrazione Comunale si riserva di irrogare penali di importo variabile da un minimo di € 100,00 ad un massimo di € 2.000,00, salvo il risarcimento del danno ulteriore, a seconda della gravità dell'inadempimento valutato secondo i criteri di cui sopra.

Il Concessionario deve presentare, al termine dell'anno, una relazione dettagliata, in merito ai servizi erogati e alla conduzione complessiva della struttura: lavori di manutenzione e conservativi eseguiti nonché i controlli e verifiche di tutti gli impianti presenti nella struttura, sullo stato dei locali, arredi e verde.

Sono, inoltre, previsti sopralluoghi periodici annuali, da parte dell'ATS territorialmente competente, atti a verificare il rispetto degli standard regionali di accreditamento e delle normative regionali di riferimento.

SCHEDA TIPO PER RELAZIONE VERIFICHE PERIODICHE SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI A RILEVANZA ECONOMICA art. 30 D.Lgs. 201/2022

SETTORE	Servizi alla persona e sviluppo organizzativo
SERVIZIO	Servizi educativi
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Assistenza minori
SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	Pietro Calia
CONTATTO MAIL	ufficioscuola@comune.paderno-dugnano.mi.it
DATA COMPILAZIONE	02/11/2023

1. Quadro sintetico del servizio

- Denominazione servizio: **PRE POST SCUOLA**
- Decorrenza contratto e scadenza: **01/09/2020 - 31/08/2026**
- Modalità di gestione: **AFFIDAMENTO A TERZI TRAMITE PROCEDURA AD EVIDENZA PUBBLICA**
- Tipologia utenza: **MINORI FREQUENTANTI LE SCUOLE DELL'INFANZIA E PRIMARIE DEL TERRITORIO**
- Frequenza servizio: **DA LUNEDI' A VENERDI' DALLE 7.30 ALLE 8.30 E DALLE 16.15 ALLE 18.00, IN TUTTE LE SCUOLE DELL'INFANZIA E PRIMARIE STATI DEL TERRITORIO COME DA CALENDARIO SCOLASTICO**

2. Dati quantitativi

- n. utenti: **913**
- volume prestazioni effettuate: **SERVIZIO ATTIVO IN 7 SCUOLE DELL'INFANZIA E 6 SCUOLE PRIMARIE**
- personale impiegato: **RAPPORTO EDUCATORI BAMBINI PARI A 1/25 PER UN TOTALE DI CIRCA 22 EDUCATORI**

3. Dati economici (indicare anche il risultato economico se il servizio è reso da una partecipata)

- Fatturato **ANNO 2022: € 193.213,78**
- Copertura tariffaria **ANNO 2022: € 116.662,05**
- Oneri e risultati in carico al comune **IL COSTO A CARICO DEL COMUNE E' PARI A € 76.551,73 (ANNO 2022)**

4. Qualità del servizio percepita o da customer satisfaction (se effettuata)

Questionari di customer satisfaction somministrati annualmente come da indicatore di performance dell'ente (processo SGQ n. 25)

5. Rispetto obblighi contrattuali

Garanzia fidejussoria bancaria o assicurativa per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale. La garanzia fidejussoria garantirà per il mancato od inesatto adempimento di tutti gli obblighi assunti dall'affidatario, anche per quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali.

L'amministrazione comunale designa, quale rappresentante del comune, il direttore dell'esecuzione, onde assicurarsi che i servizi e il risultato dedotto vengano regolarmente espletati.

Qualora, in sede di verifica e controllo sul servizio, fossero riscontrati gravi motivi di inosservanza delle condizioni previste nel presente capitolato, l'amministrazione comunale si riserva la facoltà di applicare le penalità previste dal capitolato.

6. INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ DEI SERVIZI (DESUNTI DA QUANTO PREVISTO NEL CONTRATTO)

Il Comune di Paderno Dugnano è un ente certificato qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015. Sono previsti specifici indicatori annuali di performance per il servizio in oggetto pubblicati sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente".

L'aggiudicatario in caso di inadempienza agli obblighi contrattuali o di inosservanza a quanto previsto dal capitolato sarà passibile di una penalità rapportata alla recidività e alla gravità dell'inadempienza sotto il profilo del pregiudizio e del danno d'immagine all'amministrazione comunale stessa oltre che al valore delle prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, da trattarsi in fase di contabilità, fatti salvi i maggiori oneri derivanti da ulteriori danni arrecati.

La penalità, sui livelli di qualità, potrà essere applicata secondo i seguenti parametri:

- A. Mancato raggiungimento degli standard qualitativi per la soddisfazione dei cittadini previsti dal sistema di gestione della qualità interno iso 9001 adottato dall'amministrazione comunale: da € 100,00 a € 2.000,00;

SCHEDA TIPO PER RELAZIONE VERIFICHE PERIODICHE SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI A RILEVANZA ECONOMICA art. 30 D.Lgs. 201/2022

SETTORE	Servizi alla persona e sviluppo organizzativo
SERVIZIO	Servizi educativi
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Asili Nido
SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	Pietro Calia
CONTATTO MAIL	asilinodo@comune.paderno-dugnano.mi.it
DATA COMPILAZIONE	02/11/2023

1. Quadro sintetico del servizio

- Denominazione servizio: **SERVIZI PRIMA INFANZIA**
- Decorrenza contratto e scadenza: **01/09/2020 - 31/08/2026**
- Modalità di gestione: **AFFIDAMENTO A TERZI TRAMITE PROCEDURA AD EVIDENZA PUBBLICA**
- Tipologia utenza: **MINORI 0-3**
- Frequenza servizio: **DA LUNEDI' A VENERDI' DALLE 7.30 ALLE 18.00 DAL MESE DI SETTEMBRE AL MESE DI LUGLIO COME DA CALENDARIO EDUCATIVO APPROVATO ANNUALMENTE**

2. Dati quantitativi

- n. utenti: **187 UTENTI ASILI NIDO - 30 UTENTI SPAZIO BIMBI**
- volume prestazioni effettuate:

L'appalto ha per oggetto la gestione dei servizi prima infanzia ed in particolare:

- a) gestione completa asilo nido baraggiole – via sondrio, 32;
 - b) gestione completa spazio bimbi di via fermi/leopardi;
 - c) gestione completa servizio 0-6 di via fermi leopardi;
 - d) gestione servizi integrativi presso asili nido comunali “il girotondo” di via monte sabotino, 66 e “il giardino dei colori” di via avogadro, 13:
 1. servizio ausiliario ;
 2. servizio educativo integrativo;
 3. post nido;
 4. integrazione personale educativo;
- personale impiegato: **RAPPORTO EDUCATORI BAMBINI PARI A 1/8, RAPPORTO AUSILIARI BAMBINI PARI A 1/30. OLTRE ALL'EVENTUALE PERSONALE AGGIUNTIVO PER BAMBINI CON DISABILITÀ**

3. Dati economici (indicare anche il risultato economico se il servizio è reso da una partecipata)

- Fatturato: **ANNO 2022 : € 1.181.928,72**
- Copertura tariffaria: **ANNO 2022 € 621.417,47**
- Oneri e risultati in carico al comune: **IL COSTO A CARICO DEL COMUNE E' PARI A € 560.511,25 (ANNO 2022)**

4. Qualità del servizio percepita o da customer satisfaction (se effettuata)

Questionari di customer satisfaction somministrati annualmente come da indicatore di performance dell'ente (processo SGQ n. 24).

5. Rispetto obblighi contrattuali

Garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale. La garanzia fidejussoria garantirà per il mancato od inesatto adempimento di tutti gli obblighi assunti dall'affidatario, anche per quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali.

L'amministrazione comunale designa, quale rappresentante del comune, il direttore dell'esecuzione, onde assicurarsi che i servizi e il risultato dedotto vengano regolarmente espletati.

Qualora, in sede di verifica e controllo sul servizio, fossero riscontrati gravi motivi di inosservanza delle condizioni previste nel presente capitolato, l'amministrazione comunale si riserva la facoltà di applicare le penalità previste dal capitolato.

6. INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ DEI SERVIZI (DESUNTI DA QUANTO PREVISTO NEL CONTRATTO)

Il Comune di Paderno Dugnano è un ente certificato qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015. Sono previsti specifici indicatori annuali di performance per il servizio in oggetto pubblicati sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente".

L'aggiudicatario in caso di inadempienza agli obblighi contrattuali o di inosservanza a quanto previsto dal capitolato sarà passibile di una penalità rapportata alla recidività e alla gravità dell'inadempienza sotto il profilo del pregiudizio e del danno d'immagine all'amministrazione comunale stessa oltre che al valore delle prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, da trattarsi in fase di contabilità, fatti salvi i maggiori oneri derivanti da ulteriori danni arrecati.

La penalità, sui livelli di qualità, potrà essere applicata secondo i seguenti parametri:

- A. Mancato raggiungimento degli standard qualitativi per la soddisfazione dei cittadini previsti dal sistema di gestione della qualità interno iso 9001 adottato dall'amministrazione comunale: da € 100,00 a € 2.000,00;

SCHEDA TIPO PER RELAZIONE VERIFICHE PERIODICHE SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI A RILEVANZA ECONOMICA art. 30 D.Lgs. 201/2022

SETTORE	Servizi alla persona e sviluppo organizzativo
SERVIZIO	Servizi Sociali
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Assistenza domiciliare
SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	Pietro Calia
CONTATTO MAIL	interventisociali@comune.paderno-dugnano.mi.it
DATA COMPILAZIONE	02/11/2023

1. Quadro sintetico del servizio

- Denominazione servizio: **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)**
- Decorrenza contratto e scadenza: **01/01/2021 – 31/12/ 2023**
- Modalità di gestione: **ACCREDITAMENTO (presso PDZ)**
- Tipologia utenza: **ANZIANI E DISABILI**
- Frequenza servizio: **A RICHIESTA IN BASE A PROGETTO INDIVIDUALE. SERVIZIO ATTIVO 6 GIORNI LA SETTIMANA (ESCLUSI I FESTIVI) IN UNA FASCIA ORARIA COMPRESA FRA LE ORE 7,00 E LE ORE 20,00.**

2. Dati quantitativi (se ci sono)

- n. utenti: **61 (anno 2022)**
- volume prestazioni effettuate: **18.503 ORE (DATO 2022)**
- personale impiegato: **ASA/OSS**

3. Dati economici (indicare anche il risultato economico se il servizio è reso da una partecipata)

- Fatturato: **ANNO 2022 € 291.518,63**
- Copertura tariffaria: **ANNO 2022 € 41.739,97**
- Oneri e risultati in carico al comune: **IL COSTO A CARICO DEL COMUNE E' PARI A € 249.778,66 (ANNO 2022)**

4. Qualità del servizio percepita o da customer satisfaction (se effettuata)

Qualità del servizio monitorata dal servizio sociale (assistente sociale di riferimento) in sede di monitoraggio del Piano Assistenziale Individuale (PAI) degli utenti residenti.

5. Rispetto obblighi contrattuali

Per garantire il raccordo e l'integrazione fra i diversi soggetti coinvolti nella realizzazione del servizio/intervento, si prevedono:

1. Incontri periodici di verifica del pei/pai tra referenti dei servizi sociali, operatori del soggetto accreditato e destinatari dell'intervento;

2. Incontri di verifica di gestione del/dei casi singoli tra il referente del servizio sociale di riferimento e il coordinatore del soggetto accreditato, in caso di problemi, difficoltà, emergenze;
3. Incontri di verifica complessiva del servizio tra il referente del servizio sociale comunale e dei servizi per i minori, i coordinatori dei soggetti accreditati, almeno uno all'anno

L'azienda sociale consortile "Comuni Insieme per il sociale" (Capofila del Piano di Zona), per il tramite dell'ufficio di piano, provvede inoltre ad effettuare i controlli, in qualsiasi momento, rispetto al mantenimento dei requisiti minimi inderogabili e dei requisiti di qualità soggettivi per l'accreditamento richiesti e previsti nell'avviso ed alle caratteristiche presenti nell'offerta progettuale dell'accreditato. A tal fine potrà utilizzare le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità del servizio, anche avvalendosi di soggetti esterni indipendenti e qualificati.

I controlli sono effettuati tramite richiesta di produzione di documentazione e/o incontri.

L'ufficio di piano potrà svolgere controlli e verifiche d'ufficio e/o su segnalazione di eventuali inadempienze da parte dei comuni e dei soggetti beneficiari dei servizi.

6. Indicatori e livelli minimi di qualità dei servizi (desunti da quanto previsto nel contratto)

Gli indicatori e i livelli di qualità sono quelli previsti nel PAI (Piano Assistenziale Individuale) elaborato individualmente dal servizio sociale e condiviso con ciascun utente residente.

In caso di inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni, saranno applicate le seguenti penali:

- A. Ritardo nell'attivazione dell'intervento rispetto al termine previsto nelle schede tecniche dei servizi € 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- B. Mancata comunicazione di eventi di carattere straordinario riguardanti l'andamento del servizio nei termini previsti all'art. 3 comma 3 del presente patto - € 300,00;
- C. Mancata designazione di sostituti di operatori assenti secondo i termini previsti all'art. 3 comma 4 del presente patto - € 200,00;
- D. Mancata partecipazione agli incontri di verifica secondo i termini previsti all'art. 4 comma 1, 2 e 3 del presente patto - € 100,00;
- E. Invio di personale senza il possesso del titolo di studio richiesto - € 300,00;
- F. RegISTRAZIONI anomale (caricate manualmente dall'ente accreditato) superiori alla misura massima del 20% mensile - € 300 per ogni mese.

SCHEDA TIPO PER RELAZIONE VERIFICHE PERIODICHE SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI A RILEVANZA ECONOMICA art. 30 D.Lgs. 201/2022

SETTORE	Servizi alla persona e sviluppo organizzativo
SERVIZIO	Servizi culturali, sport e promozione
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Biblioteca
SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	Patrizia Galimberti
CONTATTO MAIL	ufficiocultura@comune.paderno-dugnano.mi.it
DATA COMPILAZIONE	02/11/2023

1. Quadro sintetico del servizio

- Denominazione servizio: **SERVIZI DI NATURA BIBLIOTECARIA**
- Decorrenza contratto e scadenza: **30/06/2024**
- Modalità di gestione: **AFFIDAMENTO ALL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "CSBNO"** in forza di quanto previsto dalla convenzione di adesione all'Azienda (delibera di C.C. n. 41 del 05.09.2016) con scadenza al 31/12/2030
- Tipologia utenza: **TUTTA LA POPOLAZIONE RESIDENTE E NON RESIDENTE ISCRITTA ALLA BIBLIOTECA**
- Frequenza servizio: **DAL LUNEDI' AL SABATO in base al seguente orario di apertura:**
 - **Lunedì 14.00 – 19.00**
 - **Martedì 9.30 – 22.00**
 - **Mercoledì 9.30 – 19.00**
 - **Giovedì 9.30 – 22.00**
 - **Venerdì 9.30 – 19.00**
 - **Sabato 9.30 – 19.00**

2. Dati quantitativi (se ci sono)

- Gli utenti iscritti al prestito nella biblioteca Tilane di Paderno Dugnano sono ca. 3.800; ca. 700 presenze giornaliere; le attività annuali organizzate dalla biblioteca nel 2022 sono state 279; 84.278 i prestiti effettuati. I dati e I monitoraggi dei servizi sono certificati dal Sistema di gestione della qualità del Comune attraverso il processo SGQ n. 22.
- volume prestazioni effettuate: Il Csbno garantisce per i servizi bibliotecari il coordinamento amministrativo e professionale del personale che opera alle proprie dipendenze, oltre all'attività di integrazione con il coordinatore del personale comunale impiegato nello stesso servizio. Il personale è formato per svolgere servizio di reference e utilizzare tutti gli applicativi e le piattaforme in uso nelle biblioteche del circuito. Il Csbno ha inoltre la disponibilità di personale specializzato per alcune specifiche aree di attività quali la biblioteca ragazzi, il making lab, il gaming, l'artoteca, la gestione delle collezioni e degli acquisti, la revisione del patrimonio. Queste competenze sono a disposizione senza oneri aggiuntivi per tutti i comuni soci. Le attività gestite dal CSBNO possono essere sintetizzate nelle seguenti:
 - il coordinamento degli acquisti del materiale documentario, cartaceo e digitale, anche attraverso forme di acquisto centralizzate;
 - il prestito interbibliotecario;
 - la gestione dei programmi informatici e telematici della rete territoriale e delle reti locali di ciascuna biblioteca, dei sistemi hardware e software per l'erogazione dei servizi alla rete e agli utenti;
 - la formazione degli utenti e l'organizzazione di corsi;

- la gestione delle attività di comunicazione, pubbliche relazioni e ricerca di finanziamenti relative all'insieme della rete e dei servizi;
- la definizione delle regole e delle norme per l'accesso degli utenti ai servizi;
- organizzazione, realizzazione e gestione di lezioni e corsi;
- progettazione, informazione, documentazione, supporto, consulenza per la formazione e la promozione della lettura,
- la gestione di quota parte dei servizi della biblioteca (reference e prestito)

3. Dati economici (indicare anche il risultato economico se il servizio è reso da una partecipata)

- Fatturato: **ANNO 2022: € 299.536,00**, di cui un investimento pari a 10.000,00 per interventi di sviluppo progettuale e di innovazione tecnologica.
- Oneri e risultati in carico al comune: **IL COSTO A CARICO DEL COMUNE A E' PARI A € 299.536,00 (ANNO 2022)**

4. Qualità del servizio percepita o da customer satisfaction (se effettuata)

La qualità del servizio è rilevata attraverso il sistema di monitoraggio degli indicatori previsti dal processo SGQ n. 22. Inoltre le attività vengono valutate avvalendosi dei dati quantitativi legati alla presenze dei cittadini alle iniziative (anche attraverso il sistema della prenotazione agli eventi). Annualmente, con una raccolta data comparativa sul quinquennio, vengono raccolti alcuni dati ritenuti significativi per la misurazione della performance del servizio (spesa servizio prestito, ore di apertura al pubblico, spesa pro-capite del servizio, rapporto tra attività programmate e attività realizzate, grado di copertura della comunicazione delle iniziative...)

5. Rispetto obblighi contrattuali

Lo Statuto dell'Azienda CSBNO (artt. 11, 12 Statuto), prevede espressamente clausole specifiche sul controllo analogo e sulle modalità del suo svolgimento. Il contratto di servizio sui servizi non frazionabili, inoltre, prevede la disciplina per gestire le eventuali contestazioni, inadempienze e penali nei confronti dell'Azienda sui servizi affidati (art. 14 Contratto di servizio).

Al contratto di servizio si applicano, per quanto compatibili, i principi di cui al Codice di comportamento del personale del Comune di Paderno Dugnano, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 197 del 22/12/2022 che viene consegnato al CSBNO al momento della sottoscrizione del contratto.

L'Azienda deve garantire il rispetto dei citati principi sia da parte dei propri dipendenti che da parte degli eventuali collaboratori. E' previsto che nei casi di violazione dei principi del Codice, l'Ente nella persona del Direttore del Settore procedente, valuterà l'eventuale risoluzione del contratto in ragione della gravità della violazione commessa e previa contestazione al soggetto firmatario.

Il rapporto di servizio inoltre prevede che il Comune, attraverso proprio personale:

- Partecipi agli incontri dei gruppi di interesse e lavoro ai quali aderisce la biblioteca.
- Garantisca l'accesso Internet agli utenti secondo le indicazioni di Csbno, che fornisce linee di rete adeguate.
- Si attenga alle indicazioni/disposizioni del CSBNO per quanto riguarda il trattamento delle informazioni bibliografiche.
- Garantisca giornalmente l'evasione della lista delle richieste di prestito e pendenti a carico della biblioteca.
- Effettui le verifiche e i controlli tecnici necessarie al funzionamento delle apparecchiature in carico alla biblioteca.

- Garantisca l'accesso al personale addetto al Prestito interbibliotecario anche negli orari di chiusura della biblioteca.
- Dia massima informazione e diffusione all'OPAC facilitando e promuovendo l'accesso degli utenti e raccogliendo in ogni occasione gli indirizzi di posta elettronica degli utenti.
- Garantisca il completamento e l'aggiornamento sull'OPAC della home page della biblioteca inserendo correttamente le informazioni necessarie, gli orari di apertura, i dati dello staff e le notizie sulle iniziative.
- Dia la massima informazione sui sistemi di partecipazione degli utenti promuovendo attivamente l'accesso degli stessi.
- Partecipi ai progetti di formazione del personale bibliotecario per l'utilizzo delle piattaforme.
- Consulti le statistiche che Csbno trasmette/pubblica mensilmente e partecipare agli incontri di valutazione per l'identificazione di strategie comuni di miglioramento dei servizi.
- Collabori alla programmazione e comunicazione degli eventi culturali del proprio territorio attraverso modalità, strumenti e piattaforme di rete e condivisi.

6. INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ DEI SERVIZI (DESUNTI DA QUANTO PREVISTO NEL CONTRATTO)

Il Comune di Paderno Dugnano è un ente certificato qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015. Sono previsti specifici indicatori annuali di performance per il servizio in oggetto pubblicati sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente".

Con riferimento agli indicatori quali-quantitativi del servizio, CSBNO si impegna a fornire un sistema di reportistica aziendale con cadenza periodica che permetta il monitoraggio delle performance.

In dettaglio, CSBNO si obbliga alla presentazione di report sintetici e rendiconti periodici sulla gestione dei servizi affidati come regolati dal relativo contratto. I dati tecnico-economici forniti dall'azienda relativi alla gestione della Biblioteca comunale sono debitamente attestati dal Direttore Responsabile del Servizio di CSBNO, mediante modelli condivisi con il Comune, come previsti nel contratto e nel rispetto delle scadenze esplicitamente indicate.

La mancata presentazione nei termini e nelle modalità indicate, costituisce inadempienza contrattuale e pertanto sanzionabile, previa contestazione, ai sensi del contratto di servizio

Viene prevista una verifica intermedia con l'elaborazione della relazione semestrale (art. 6 Statuto)

SCHEDA TIPO PER RELAZIONE VERIFICHE PERIODICHE SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI A RILEVANZA ECONOMICA art. 30 D.Lgs. 201/2022

SETTORE	Servizi alla persona e sviluppo organizzativo
SERVIZIO	Servizi Sociali
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Servizi sociali
SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	Paola Frigerio
CONTATTO MAIL	assistentsociali@comune.paderno-dugnano.mi.it
DATA COMPILAZIONE	10/11/2023

1. Quadro sintetico del servizio

- Denominazione servizio: **SERVIZI INSERIMENTI LAVORATIVI SOGGETTI SVANTAGGIATI (SISL)**
- Decorrenza contratto e scadenza: **31/12/2023**
- Modalità di gestione: **AFFIDAMENTO ALL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "AFOL METROPOLITANA"** in forza di quanto previsto dalla convenzione di adesione all'Azienda (delibera di C.C. nr. 22 del 27.04.2015) con scadenza al 31/12/2050
- Tipologia utenza: **PERSONE DISABILI CON INVALIDITÀ CERTIFICATA E PERSONE DISOCCUPATE CON RIDOTTA CONTRATTUALITÀ SOCIALE AFFERENTI ALLE SEGUENTI AREE DI SVANTAGGIO SOCIALE: Area psico-sociale; Area psichiatrica; Area dipendenze; Area carcere; Area minori**
- Frequenza servizio: **A RICHIESTA IN BASE A PROGETTO INDIVIDUALE. SERVIZIO ATTIVO 5 GIORNI LA SETTIMANA**
- **Dati quantitativi** (se ci sono): Il contratto di servizio vigente prevede la presa in carico di 28 utenti contemporaneamente, sui quali attivare progetti individuali di inserimento al lavoro anche utilizzando strumenti di mediazione con le aziende accreditate (borse lavoro e tirocini). Nel 2022 i dati sono stati i seguenti: 37 domande di inserimento lavorativo, 29 utenti inseriti in progetti con strumenti di mediazione, 4 persone assunte, 8 persone in lista di attesa. Inoltre, in aggiunta ai dati sopra esposti, in relazione al Piano Emargo-doti disabili: 10 persone inserite con il Bando MI263, 4 persone inserite con il Bando MI281

2. Dati economici (indicare anche il risultato economico se il servizio è reso da una partecipata)

- Fatturato: **ANNO 2022: € 58.800,00**, al netto dei costi relativi agli strumenti di mediazione attivati.
- Oneri e risultati in carico al comune: **IL COSTO A CARICO DEL COMUNE A E' PARI A € 58.800,00 (ANNO 2022)**

3. Qualità del servizio percepita o da customer satisfaction (se effettuata)

La qualità del servizio è rilevata attraverso il sistema di monitoraggio degli indicatori previsti dal processo SGQ n. 31. La qualità e l'incisività del servizio è monitorata dal servizio sociale (assistente sociale di riferimento) in sede di monitoraggio del progetto degli utenti residenti presi in carico. A seguito dell'esito positivo della valutazione e conseguente presa in carico viene steso un Progetto Individuale di Integrazione lavorativa, che potrà contenere alcuni dei seguenti servizi sulla base delle caratteristiche del singolo utente:

- Bilancio delle competenze
- Orientamento e formazione alla ricerca attiva del lavoro
- Accompagnamento Continuo
- Coaching individualizzato
- Scouting e Tutoring tirocinio
- Servizio di inserimento e di avvio al lavoro
- Servizio di mantenimento al lavoro
- Servizio di sostegno in cooperative sociali
- Servizi di sostegno trasversale
- Supporto educativo
- Percorsi formativi

Ogni singolo Progetto di Integrazione Lavorativa è concordato e rimodulato con l'assistente sociale di riferimento.

4. RISPETTO OBBLIGHI CONTRATTUALI

Lo Statuto dell'Azienda AFOL Metropolitana (art. 23 Statuto), prevede espressamente clausole specifiche sul controllo analogo e sulle modalità del suo svolgimento. Il contratto di servizio, inoltre, prevede, le funzioni di indirizzo e vigilanza sul servizio (art. 6), le disposizioni relative alla gestione dei progetti (art. 7), i poteri di vigilanza del Comune (art. 11), la ipotesi di risoluzione del contratto (art. 12).

5. INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ DEI SERVIZI (DESUNTI DA QUANTO PREVISTO NEL CONTRATTO)

Il Comune di Paderno Dugnano è un ente certificato qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015. Sono previsti specifici indicatori annuali di performance per il servizio in oggetto pubblicati sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente". L'indicatore previsto nella carta del processo di gestione del servizio (processo SGQ n. 31) misura l'efficacia del servizio nella capacità di inserimento socio-lavorativo (n° utenti assunti con inserimenti socio-lavorativi / n° utenti inseriti nei progetti >=5%). Nel 2022, la percentuale è stata pari al 14%.

Con riferimento agli indicatori quali-quantitativi del servizio, AFOL Metropolitana si impegna a fornire un sistema di reportistica aziendale con cadenza periodica che permetta il monitoraggio delle performance.

In dettaglio, AFOL Metropolitana si obbliga alla presentazione di report sintetici e rendiconti periodici sulla gestione dei servizi affidati come regolati dal relativo contratto. I dati tecnico-economici forniti dall'azienda relativi alla gestione del SISL sono debitamente condivisi all'interno del Comitato Tecnico di Coordinamento, previsto dal contratto di servizio, istituito per lo svolgimento delle seguenti funzioni:

- Pianificazione strategica del Servizio: delinea lo sviluppo del servizio nell'arco temporale previsto dalla durata del contratto di servizio;
- Elaborazione del programma operativo: definisce, con riferimento ad ogni anno solare, obiettivi, risorse, azioni da proporre ad AFOL;

- Controllo: instaura un idoneo sistema di reporting periodico per monitorare l'attività e confermare la programmazione.

La mancata presentazione nei termini e nelle modalità indicate, costituisce inadempienza contrattuale e pertanto sanzionabile, previa contestazione, ai sensi del contratto di servizio

SCHEDA TIPO PER RELAZIONE VERIFICHE PERIODICHE SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI A RILEVANZA ECONOMICA art. 30 D.Lgs. 201/2022

SETTORE	Servizi alla persona e sviluppo organizzativo
SERVIZIO	Servizi Sociali
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Servizi Sociali
SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	Pietro Calia
CONTATTO MAIL	interventisociali@comune.paderno-dugnano.mi.it
DATA COMPILAZIONE	02/11/2023

1. Quadro sintetico del servizio

- Denominazione servizio: **TELEASSISTENZA**
- Decorrenza contratto e scadenza: **01/01/2022 – 31/12/2024**
- Modalità di gestione: **AFFIDAMENTO A TERZI TRAMITE AFFIDAMENTO DIRETTO, PREVIA INDAGINE DI MERCATO.**
- Tipologia utenza: **ANZIANI**
- Frequenza servizio:
 - il TELECONTROLLO prevede un operatore disponibile per ascoltare, accogliere e fornire un aiuto sicuro e personalizzato attraverso l'effettuazione di una telefonata per il controllo dell'apparato e per la verifica della situazione della persona (almeno una chiamata a settimana più una chiamata di buon compleanno) - una chiamata a settimana più la chiamata di buon compleanno;
 - IL TELESOCCORSO garantisce ad ogni utente iscritto al servizio, la fornitura in comodato d'uso del terminale di telesoccorso (installazione, formazione, manutenzione e disattivazione) che permette di comunicare, in caso di necessità, in vivavoce con l'operatore che può intervenire dalla centrale operativa attivando se necessario i soccorsi idonei (familiari, medici, ambulanza, forze dell'ordine, ecc.) - servizio attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

2. Dati quantitativi (se ci sono)

- n. utenti: **50 UTENTI MAX PREVISTI DA CONTRATTO**
- volume prestazioni effettuate: **(18 UTENTI ANNO 2022)**
- personale impiegato: **operatore centrale operativa;**
- altre informazioni di vs conoscenza: -----

3. Dati economici (indicare anche il risultato economico se il servizio è reso da una partecipata)

- Fatturato: **ANNO 2022 € 2.093,15;**
- Copertura tariffaria: **ANNO 2022 € 1.202,62**
- Investimenti sul servizio: -----
- Oneri e risultati in carico al comune: **IL COSTO A CARICO DEL COMUNE E' PARI A € 890,53 (ANNO 2022)**

Qualora non vi siano i dati a disposizione sarà necessario inserire se il servizio è in positivo o in perdita.

Sarebbe opportuno riportare , ove possibile, le entrate e le spese iscritte a bilancio sul servizio in argomento

4. Qualità del servizio percepita o da customer satisfaction (se effettuata)

Questionari di customer satisfaction somministrati annualmente agli utenti.

5. Rispetto obblighi contrattuali

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo imputabile all'appaltatore e da questo non giustificato, il servizio non venga espletato nel rispetto delle condizioni del disciplinare l'Amministrazione Comunale applicherà allo stesso, previa contestazione scritta e valutazione delle conseguenti controdeduzioni, una penale da un minimo di € 100,00 ad un massimo di € 3.000,00.

Nel caso in cui il servizio fornito non sia conforme a quanto previsto dall'oggetto del disciplinare, l'Amministrazione, previa contestazione scritta, obbligherà l'Appaltatore a rendere il servizio conforme alle prescrizioni.

L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'appaltatore.

6. Indicatori e livelli minimi di qualità dei servizi (desunti da quanto previsto nel contratto)

I livelli di qualità previsti dal contratto prevedono le seguenti attività:

- monitorare la situazione ambientale e personale dell'utente;
- esercitare una funzione di rottura dell'isolamento da parte dell'anziano e/o della persona con disabilità;
- svolgere indirettamente una funzione di segretariato sociale;
- intervenire nelle situazione di allarme per attivare le forme di soccorso più idonee.

L'Appaltatore dovrà produrre rendicontazione e documentazione dell'attività svolta, mediante apposite relazioni e specifici incontri con lo scopo di individuare tutte quelle azioni necessarie per migliorare la qualità del servizio ed in particolare:

1. Incontri annuali di: avvio del servizio, verifica finale;
2. Report mensile degli interventi attivati e disattivati, da consegnare entro il 20° giorno successivo a quello di riferimento;
3. Sondaggio di gradimento annuale sulla soddisfazione degli utenti;
4. Relazione annuale finale contenente: dati statistici relativi all'utenza, dati statistici relativi al servizio (n. segnali di chiamata, allarmi significativi e loro gestione, n. di guasti gestiti, n. di lamentele, tempi medi di risoluzione dei guasti e delle nuove installazioni, ecc.).