

PIANO ECONOMICO

AVVISO DI INDIZIONE DI ISTRUTTORIA PUBBLICA FINALIZZATA ALL'INDIVIDUAZIONE DI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE DISPONIBILI ALLA CO-PROGETTAZIONE AI SENSI DEL TERZO COMMA DELL'ART.55 DEL D.LGS. N.117/2017, "CODICE DEL TERZO SETTORE", DEL PROGETTO "SERVIZI DI ORIENTAMENTO, INFORMAZIONE, ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI, CONSULENZA LEGALE E DEL LAVORO" FINALIZZATI ALL'INCLUSIONE SOCIALE NELL'AMBITO S5.
CIG 9051792F0C

Indicare il Centro oggetto del piano economico:

Servizio Informativo Territoriale Quartiere Mariconda - Salerno

Costo del personale		Costo
	Figure professionali	
	Coordinatore/Assistente sociale	€ 2.592,48
	Figure professionali di II o III Livello (specificare) (1 ogni 10 utenti)	€ 23.420,74
	N. 1 operatore di sportello	
	n. 1 operatore amministrativo	
	n. 1 addetta servizi generali	
	n. 1 Psicologo/Psicoterapeuta	Cofinanziamento
	n.1 mediatore familiare	Cofinanziamento
	n. 1 Esperto grafico	Cofinanziamento
	n.1 Esperto di comunicazione	Cofinanziamento
	Figure professionali di II o III Livello n. 1 addetta servizi generali	Cofinanziamento
	Consulenze (specificare)	
	n. 1 avvocato esperto diritto famiglia	€ 500,00
	n. 1 avvocato esperto diritto civile	€ 500,00
	n. 1 consulente del lavoro	Cofinanziamento
	Volontari	
Spese di gestione		
	Fitto Immobili (max 10%)	
	Ristrutturazioni e adeguamenti (Max 20 %)	
	Piccola manutenzione (max 5 %)	
	Utenze (Luce, riscaldamento, telefono, internet, ecc.) (Max 10%)	€ 362,78
	Arredi, attrezzature e materiali di consumo (max 10%)	€ 1.854,00
	Spostamenti	
	Altro (specificare) Sanificazioni e materiali pulizia	€ 770,00
Formazione		
Altro (specificare)		
Totale		€ 30.000,00

NOTA:

In caso di ATI/ATS o Consorzi, il presente modulo dovrà essere compilato dal Legale Rappresentante della Capogruppo/Consorzio e sottoscritto da tutte le imprese associate/consorziate.
Salerno li 04/02/2022

Ente Legale Rappresentante firma e timbro

PLAITANO CIRIACO

"Fili d'erba"
Soc. Coop. Sociale a.r.l.
Via Trento, 177 - SALERNO
C.F./P.IVA 03803190655

N.B. FIRMA AUTOGRAFA: allegare congiuntamente alla presente fotocopia non autenticata del documento di identità di ciascun soggetto firmatario

APPORTO RISORSE Allegato 6 b (inserire VALORE ANNUALE)

Soggetto partecipante : FILI D'ERBA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
SERVIZIO INFORMATIVO TERRITORIALE
 LOCALIZZAZIONE: QUARTIERE MARCONDA

RISORSE NON MONETARIE MESSE A DISPOSIZIONE DAL SOGGETTO COPROGETTANTE			
1	BENI IMMOBILI - Descrizione e indirizzo	VALORE ECONOMICO (Fitto reale o figurativo - Costi di esercizio in relazione all'impiego per le esigenze)	TIPOLOGIA IMPIEGO NEL PROGETTO
Totale		€ -	
2	BENI MOBILI (es. mobilio, arredi, strumenti d'ufficio, strumenti tecnici e attrezzature, automezzi)	VALORE ECONOMICO (Costi di esercizio in relazione al loro impiego per esigenze dei servizi)	TIPOLOGIA IMPIEGO NEL PROGETTO
Totale		€	
3	ALTRE RISORSE E PRESTAZIONI (Beni strumentali, volontariato, ecc)		
	DESCRIZIONE	VALORE ECONOMICO *	TIPOLOGIA IMPIEGO NEL PROGETTO
	Psicologa e psicoterapeuta	€ 840,00	Supporto psicologico/formazione
	Esperto grafico	€ 380,00	Comunicazione
	Esperto comunicazione	€ 380,00	Comunicazione
	Mediatore familiare	€ 400,00	Consulenza in mediazione familiare
	Consulente del lavoro	€ 800,00	consulenza in ambito giuravolontario
	n. l. addebita ai servizi generali	€ 394,70	Pulizia

PROPOSTA PROGETTUALE TECNICA

AVVISO DI INDIZIONE DI ISTRUTTORIA PUBBLICA FINALIZZATA ALL'INDIVIDUAZIONE DI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE DISPONIBILI ALLA CO-PROGETTAZIONE AI SENSI DEL TERZO COMMA DELL'ART.55 DEL D.LGS. N.117/2017, "CODICE DEL TERZO SETTORE", DEL PROGETTO "SERVIZI DI ORIENTAMENTO, INFORMAZIONE, ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI, CONSULENZA LEGALE E DEL LAVORO" FINALIZZATI ALL'INCLUSIONE SOCIALE NELL'AMBITO S5.

IL SOTTOSCRITTO: PLAITANO CIRIACO NATO A: SALERNO IL:04/08/1957

IN QUALITÀ DI: (indicare la carica sociale ricoperta o, se procuratore, precisare gli estremi della procura) LEGALE RAPPRESENTANTE DELL'ENTE: (denominazione e ragione sociale) "FILI D'ERBA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE SEDE LEGALE: (indirizzo) VIA TRENTO N.177, SALERNO
CODICE FISCALE ENTE/P.IVA: 03803190655

PRESENTA

la seguente proposta progettuale, oggetto della coprogettazione come indicato dal presente Avviso, per il seguente Servizio:

- SERVIZIO INFORMATIVO TERRITORIALE - LOCALIZZAZIONE SALERNO QUARTIERE MARICONDA

articolata nei seguenti punti:

5 a.
Organizzazione

Premessa: La proposta progettuale è presentata da "Fili d'erba" Società Cooperativa sociale, attiva dall'anno 2001 con servizi e progetti socio-educativi, di orientamento e informazione nel Comune di Salerno e Provincia.

La Cooperativa è certificata in base alla Norma UNI EN ISO 9001 dall'anno 2007 ed ha ottenuto la certificazione "servizi all'infanzia" ai sensi della norma UNI 11034:2003, a testimonianza di una cultura della qualità diffusa a tutto il personale della Cooperativa e di un approccio orientato al miglioramento continuo ed all'offerta di servizi qualificati.

La presente proposta progettuale è finalizzata alla gestione "Servizio Informativo Territoriale" localizzato nel Quartiere Mariconda. L'organizzazione del Servizio offerto si fonda sull'esperienza maturata dalla Cooperativa con il "Punto Informativo Territoriale Mariconda", in via Tanagro n.2b, servizio attivo dal 2019, in convenzione con il Comune di Salerno - Capofila dell'Ambito S5. Nei quasi tre anni di attività, il "Punto Informativo Territoriale Mariconda", sportello sociale di prossimità, ideato, fortemente voluto e promosso dalla Cooperativa, ha supportato migliaia di cittadini del Comune di Salerno, prevalentemente della zona orientale e anche dei comuni limitrofi.

Descrizione del contesto di riferimento

Il perdurare della crisi economica, l'emergenza sanitaria covid-19 e l'aumento di residenti stranieri, ha accresciuto il numero di richieste ed emergenze da parte dei residenti dei quartieri della zona orientale della Città di Salerno, sia nel numero sia nel merito dei problemi che i servizi pubblici devono fronteggiare. Con la gestione del Servizio "Punto informativo Territoriale Mariconda" affidata con Convenzione sino al 31/07/2022, abbiamo rilevato un forte esigenza di assistenza nella ricerca di informazioni e nella compilazione di modulistica, anche attraverso canali informatici. In base al nostro personale "osservatorio" l'utenza che si rivolge allo sportello è principalmente residente nei quartieri orientali della Città e necessità di un servizio di prossimità che faciliti anche le relazioni con Enti distanti dai luoghi di residenza. Lo Sportello è però anche un luogo di ascolto, un'antenna sociale sul territorio che capta i bisogni soprattutto di anziani e

E

COMUNE DI SALERNO
Comune di Salerno

Protocollo N. 0028001/2022 del 07/02/2022

famiglie con minori. Secondo la nostra banca dati aggiornata al 31/12/2021, periodo **Settembre-Dicembre 2021**, sono stati presi in carico 175 utenti, di cui più della metà donne, ed il 31% **donne** nella fascia di età 35-65. L'**utenza** è **prevalentemente** costituita da anziani. Le principali richieste **riguardano** il supporto informatico in disbrigo di pratiche, informazioni su misure di **sostegno** al reddito, richiesta di documenti prodotti dagli uffici anagrafe, **supporto** psicologico, consulenze legali di diritto di famiglia e diritto civile.

Obiettivi specifici e risultati attesi

Il presente progetto si inserisce nel settore della tutela dei diritti sociali e dei servizi alla persona, che costituiscono una delle missioni prioritarie degli enti locali più vicini al cittadino. Il **"Servizio Informativo Territoriale"** che si propone, d'ora in poi denominato **"S.I.T."**, si configura come una struttura che fornisce informazioni, orienta e supporta l'accesso ai servizi, per facilitare i soggetti nel disporre di risposte chiare alle esigenze sociali, socio-sanitarie, occupazionali, di formazione, evitando così barriere di tipo organizzativo o burocratico soprattutto per coloro che si trovano in situazione di bisogno o siano meno informati. Funzione dello sportello sociale è garantire unitarietà di accesso, capacità di ascolto e primo filtro, orientamento, azioni di accompagnamento, attività di analisi della domanda, collegamento e sviluppo delle collaborazioni con altri soggetti, pubblici o privati.

L'**obiettivo generale** del **"S.I.T."** è pertanto quello di favorire l'accessibilità ai servizi e alle opportunità offerte dal territorio, offrendo un'attenzione particolare nell'orientamento delle fasce di popolazione più fragili (in particolar modo a minori, giovani neet, anziani, persone con disabilità, stranieri.), rimuovendo sia gli ostacoli creati dalla complessità dell'offerta, sia quelli dovuti a fattori soggettivi (psicologici, economici e sociali).

Obiettivi specifici dell'intervento:

-migliorare l'accoglienza dei cittadini e promuovere l'accesso ad informazioni fruibili, utili e specifiche, in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi;-far conoscere le risorse disponibili sul territorio per affrontare esigenze e bisogni legati alla **condizione** di difficoltà delle persone, derivate anche dal covid-19;-aumentare gli accessi ai servizi e la fruizione di opportunità in generale;-fornire assistenza informatica finalizzata alla ricerca di informazioni e alla produzione di **documentazione** necessaria all'accesso a **contributi/opportunità**;-supportare, attraverso l'utilizzo di canali informatici, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva, soprattutto degli anziani e delle persone con basso livello di istruzione che rischiano di non integrarsi nella società per mancanza di alfabetizzazione digitale;-ridurre il rischio di marginalità sociale ed economica;-monitorare le richieste dei bisogni e dell'offerta dei servizi del territorio;-organizzare e indirizzare presso i servizi opportuni la domanda avanzata del cittadino;-fornire consulenze legale e del lavoro;-incrementare gli interventi di promozione e sensibilizzazione territoriale, volti a restituire al soggetto in difficoltà uno spazio di accoglimento, orientamento ed integrazione;-migliorare la conoscenza del tessuto associazionistico presente sul territorio;-potenziare connessioni tra istituzioni, terzo settore, volontariato, gruppi informali ecc. per incentivare la capacità di operare in rete;-promuovere e **consolidare servizi integrati** di prossimità finalizzati ad una attenta e continua **rappresentazione** dei bisogni dei singoli cittadini e delle diverse zone della città e alla ricerca/offerta di risposte idonee;-rilevazione dei bisogni peculiari ed emergenti nel contesto individuato.

Risultati attesi:

-Almeno n. 200 cittadini beneficiari del servizio; Almeno n. 200 schede

informativa prodotte e diffuse, su opportunità, servizi/formazione/lavoro; Almeno n. 30 contatti continuativi con altri enti, in particolare con referenti ASL Distretto DS 66 Salerno (UOMI; UOSD Promozione della Salute; Comune (Settore anagrafe, Segretariati sociale; ecc.), CPI, Organismi del Terzo Settore, Enti profit; APL, Comitati di quartieri, ecc.; Almeno n. 100 post informativi sulla pagina facebook del servizio; Elaborazione banca dati sui bisogni rilevati; -Almeno n.6 eventi informativi/di orientamento/sensibilizzazione; Implementazione ed aggiornamento delle mappa dei servizi territoriali; Almeno n. 1000 visualizzazione del sito del servizio con tutte le opportunità.

I destinatari dello Servizio sono:

- Diretti:** Soggetti che necessitano di informazioni, orientamento e supporto, con particolare riguardo per quelli che versano in condizione di disagio. Tra questi donne, minori, adolescenti e giovani neet, persone con disabilità, anziani, migranti. Possono altresì accedere singoli o nuclei per problematiche attinenti situazioni di difficoltà del nucleo familiare e di disagio minorile;
- Indiretti:** Enti locali, Enti non profit, ASL, APL, Centri per l'Impiego, potenziali erogatori di servizi per conto del sistema pubblico. I destinatari indiretti hanno lo scopo di migliorare la rete informativa sui servizi presenti sul territorio, cercando di promuovere il coinvolgimento del "S.I.T."

Metodologie di lavoro, approcci teorico-metodologici, e strumenti

La **metodologia** utilizzata, mette al centro l'uomo e la dimensione dell'ascolto dei bisogni di cui egli è portatore, superando l'ottica dell'assistenzialismo e trova inoltre fondamento nella ricerca di informazioni, in modalità online attraverso motori di ricerca, siti istituzionali, social network, ecc. ed offline, stringendo relazioni con la rete pubblica e privata di servizi di supporto al cittadino (ASL, Comune, Piano Sociale di Zona, CPI, ecc.). Quotidianamente gli operatori del "S.I.T."svolgono indagini territoriali, aggiornano la "mappa" di Enti e opportunità. Per la realizzazione delle attività ci si avvale dei seguenti **strumenti**:

- primo colloquio; scheda di primo accesso con informativa privacy; delega per richiedere e ritirare documentazione per conto dell'utenza; mappa delle reti istituzionali; mappa dei servizi attivati nel territorio da Enti pubblici e privati;
- banca dati degli utenti; Schede relative a servizi di enti o organizzazioni varie (APL, Enti di formazione, ...); Schede di taglio divulgativo utili per inquadrare determinate tematiche.

L'**approccio teorico-metodologico** si basa sulle quattro funzioni del Servizio:

1. **informazione:** l'attività di informazione inizia con l'ascolto delle domande e dei bisogni dell'utente e si sviluppa mediante la comunicazione del dato richiesto e l'orientamento dell'utente nella lettura dell'informazione ricevuta, oppure mediante l'indirizzo verso il canale giusto per ricevere quel dato. Lo sportello eroga informazioni, telefonicamente, via mail o di persona, in merito ai servizi ed opportunità; ragguaglia il cittadino su normative e procedure per avervi accesso e lo aiuta nell'eventuale compilazione della domanda.
2. **promozione sociale:** lo sportello promuove l'integrazione tra attori e risorse di natura diversa, secondo una logica di rete delle opportunità.
3. **orientamento ai servizi e alle opportunità/accompagnamento alla presa in carico:** l'operatore dello sportello si impegna nella mediazione tra l'utente e le strutture erogatrici di servizio, per permettere l'accessibilità anche a quelle persone che non sono in grado di utilizzare l'informazione ricevuta a causa di barriere culturali, linguistiche, logistiche, fisiche o intellettive.
4. **osservatorio:** la capacità di essere osservatorio sociale deriva dall'operazione di registrazione sistematica dei dati sulla domanda espressa, che consente di

creare una banca dati sui bisogni socio-assistenziali e socio-sanitari utile ai fini della **programmazione**, dell'**individuazione** di nuovi disagi sociali e, quindi, della **programmazione** delle politiche sociali locali.

Descrizione dettagliata attività

Le **attività del front office** prevede l'accoglienza ed analisi della domanda del cittadino/utente e decodifica del bisogno sociale; registrazione dei **primi contatti/colloqui** e monitoraggio dei bisogni espressi; l'orientamento e la messa a disposizione di informazioni su servizi ed opportunità, per agevolarne l'**accesso**; la segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi competenti e invio ai servizi sociali per la presa in carico; supporto nella compilazione di moduli **semplice on-line e cartacea**; la consegna di pubblicazioni e materiali **informativi**. L'operatore del front office inoltre supporta gli addetti nell'orientamento legale, in materia giuslavorativa.

Le **attività del back office** riguardano prevalentemente la raccolta, il trattamento, l'aggiornamento delle informazioni attraverso il web e la rete territoriale; la costituzione e gestione della banca dati sulla domanda e il bisogno espresso dai cittadini per il monitoraggio sociale; la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione (definire i contenuti da inserire nel materiale informativo da diffondere sui social e distribuire agli utenti, predisporre la bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini, curare la redazione dei contenuti); la gestione amministrativa dei rapporti interni ed esterni.

Il "S.I.T." fornisce orientamento, informazioni e supporto per quanto di propria competenza sulle seguenti aree:

Area Adulti e famiglia: assegno unico; Concessione contributi economici a favore di famiglie indigenti; bonus nido; bonus baby sitting; premio nascita; reddito di emergenza; social card; sostegno per l'acquisto di libri di testo messo a disposizione dal Comune di Salerno; buoni spesa covid-19; censimento; campagne di screening gratuite dell'Asl Salerno; Bando Fitti Regione Campania; contributi a valere sul fondo inquilini morosi incolpevoli, ecc..

Area Anziani: Agevolazione tariffe abbonamenti trasporto pubblico; assegno di cura; servizi territoriali; esenzione ticket per reddito, patologie croniche e malattie rare; trasporto sociale; attività culturali gratuite; Rete Territoriale AFA per la Salute - Attività Fisica Adattata; invalidità civile; campagne di screening gratuite dell'Asl Salerno; accrediti pensioni con Poste Italiane, ecc..

Area disabili: mobilità e disabilità – agevolazioni e benefici; collocamento mirato; servizi territoriali attività socio-educative, culturali e ricreative gratuite; misure messe in campo dall'Amministrazione e dal Governo, ecc..

Aree minori e giovani: borse di studio Regione Campania; Agevolazione tariffe abbonamenti trasporto pubblico; attività sportive e laboratori ludico ricreativi gratuiti per i giovani e minori; programmi di stage all'estero e mobilità europea, servizio civile universale; programma Garanzia Giovani, ecc..

Area stranieri: servizio di informazioni sulla permanenza in Italia di cittadini stranieri; informazioni, assistenza e compilazione pratiche di rilascio/rinnovo/aggiornamento di permessi e carte di soggiorno (permessi di soggiorno ce per soggiornanti di lungo periodo); informazioni, assistenza e compilazione pratiche per richiesta di ricongiungimento familiare; informazioni, assistenza e compilazione pratiche per richiesta di cittadinanza italiana.

I contenuti delle varie aree vengono aggiornati periodicamente, tra questi anche quelli di tipo trasversale, come: le informazioni sulla Campagna di Vaccinazione anti Covid-19; supporto con App e-Covid Sinfonia della Regione Campania;

aggiornamenti sulle ordinanze in materia di Covid 19, ecc..

Tra le prestazioni dello Servizio ci sono anche:

-organizzazione di eventi finalizzati alla promozione delle attività del "S.I.T."; - supporto nella creazione di indirizzi di posta elettronica per i cittadini sprovvisti; - supporto nella stesura di Curriculum vitae/bilancio di competenze; - sostegno alla ricerca attiva del lavoro; - eventi/incontri per aiutare l'utente nella ricerca attiva del lavoro acquisendo nuove competenze; - promuovere incontri per una migliore alfabetizzazione digitale rivolti in particolare agli anziani; - prevenzione e promozione della salute anche attraverso l'organizzazione di visite mediche gratuite presso il Servizio; - pubblicazione ed aggiornamento delle offerte formative finanziate ed a pagamento sul territorio, delle offerte di tirocinio, delle opportunità di lavoro, stage e volontariato; - servizio di orientamento al mondo del volontariato; - servizio orientamento e informazioni sulla creazione di associazioni; - consulenza gratuita di mediazione familiare, per informazioni e orientamento per affrontare situazioni di conflitto: tra fratelli o famigliari (per es. per la cura di un anziano non autosufficiente, per questioni economiche ecc.); - tra figli e genitori (e viceversa). L'obiettivo è fornire specifiche informazioni sul percorso di mediazione familiare, affinché le persone che si trovano in una situazione di conflitto, separazione o divorzio, possano scegliere consapevolmente e liberamente se avvalersi della mediazione familiare per la gestione delle loro controversie; - consulenza gratuita in diritto di famiglia (separazioni, divorzi, ecc.); - consulenza gratuita in diritto civile (sfratti, locazioni, pignoramenti, recupero crediti, diritto del lavoro, ecc...); - consulenza gratuita in ambito giuslavorativo da parte di un Consulente del lavoro;

Inoltre, se codesta Amministrazione rinnoverà la necessità di integrare le attività del "S.I.T." con quelle degli **uffici Anagrafe del Comune**, come già accade con il "Punto Informativo Territoriale Mariconda", sarà attivo **un servizio tramite delega, di richiesta e ritiro documentazione per conto dell'utenza**, ovvero per: certificato di godimento dei diritti politici; tessera elettorale; certificati/estratti di nascita/morte/maternità e paternità/ stato di famiglia/ residenza/ stato libero/vedovanza/irreperibilità/convivenza di fatto/unione civile ;certificati contestuali e cambio residenza. Tale attività è fortemente richiesta, vista la chiusura di alcune sedi periferiche Anagrafe e Stato Civile del Comune di Salerno. In questo modo si filtrano anche numerose richieste esclusivamente di informazioni e si evitano assembramenti agli uffici preposti.

Per garantire elevati standard di sicurezza sia nei confronti degli operatori che dei giovani, vengono messe in atto una serie di misure anti-diffusione COVID-19: interventi di disinfezione e sanificazione ambientale; Protocollo di sicurezza anti-contagio COVID-19 negli ambienti di lavoro; Locandine che invitano al rispetto delle misure anti-contagio; Regolamento per l'accesso alla sede operativa (accoglienza per mq); organizzazione logistica; misurazione e registrazione della temperatura; uso di gel igienizzante; mascherine; schermo protettivo; Kit di emergenza in caso di sospetto caso COVID-19; impiego di un operatore per attività di pulizia e disinfezione/sanificazione.

Assetto organizzativo e modello presa in carico accolti

Il "S.I.T." potrà essere realizzato presso la sede comunale **in via Tanagro n. 2 b a Salerno, nel Quartiere Mariconda**, in locali facilmente accessibili e privi di barriere architettoniche. Tale sede è attualmente assegnata alla Cooperativa, mediante atto di comodato d'uso sottoscritto con il Comune di Salerno in data 17/07/2019 con prot. n.137698, per la durata di tre anni (sino al 17/07/2022). Pertanto prima della scadenza, si provvederà a richiedere il rinnovo di suddetto atto di comodato d'uso. In caso di mancata disponibilità si provvederà ad

individuare altra sede di concerto con l'Amministrazione.

Lo Sportello sarà aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari: **dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 12:00**. Durante gli orari di apertura gli utenti possono accedere allo sportello di persona, telefonicamente o via mail.

I giorni ed orari di apertura potranno subire delle variazioni in base alle misure socio-economiche a sostegno dei cittadini, messe in campo dall'Amministrazione e dal Governo. Inoltre, saranno previste aperture pomeridiane con cadenza quindicinale, previo appuntamento, per: consulenze legali gratuite su diritto di famiglia, civile/sfratti, materia giuslavorativa, mediazione familiare.

Il Servizio ottimizza la propria organizzazione con l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il **front office** e il **back office**, tra loro funzionalmente integrati:

- Il front office (n. 1 operatore sociale) gestisce l'area di contatto con l'utenza, curando le relazioni con il cittadino in tre momenti fondamentali: l'accoglienza, l'informazione e il supporto.
- Il back office (n.1 operatore amministrativo) è il luogo verso cui si indirizzano e si elaborano i flussi informativi e cura le relazioni esterne con la rete territoriale costituita da organismi pubblici e privati.

Per le informazioni che non rientrano nelle competenze dello sportello, l'operatore invia il cittadino all'ufficio di riferimento. La presa in carico avviene nel seguente modo: il cittadino si presenta al "S.I.T." e l'operatore di sportello effettua un primo colloquio registrandolo attraverso l'apposita scheda di accesso contenente, l'informativa privacy, i dati anagrafici dell'utente ed il bisogno rilevato. Viene svolta così una prima operazione di filtro. In base al bisogno rilevato la domanda viene evasa direttamente dallo sportello o, anche con il supporto dell'Assistente Sociale. Se viene individuata l'esistenza di un bisogno sociale, l'operatore fissa un appuntamento tra l'utente e l'Assistente Sociale del Servizio, che in caso di necessità, informerà sulle possibilità esistenti ed indirizzerà verso i servizi competenti. La fase di decodifica e interpretazione del bisogno può richiedere – nel caso in cui al termine del primo contatto con i servizi il cittadino non sia pronto per perfezionare la domanda – anche più passaggi allo sportello. Nella fase di Accesso viene garantita: La registrazione del contatto; La rilevazione del bisogno espresso; La compilazione della scheda di accesso; L'informazione sulla Mappa delle opportunità offerte dalla Rete.

La sede proposta per l'erogazione del servizio, essendo l'attuale ufficio del "Punto Informativo Territoriale Mariconda", gestito dalla Cooperativa, manterrà la stessa organizzazione funzionale in termini di spazi ed arredi (così come da foto ed elenco attrezzature allegati), poiché già sperimentata positivamente con l'attuale gestione. "Fili d'erba" pertanto metterà a **disposizione per la gestione del "S.I.T." i seguenti arredi ed attrezzature**: tre ampie scrivanie, due sedie ergonomiche, librerie e porta documenti modulabili, sedie e sgabelli per l'utenza, un computer fisso ed uno portatile, schermo protettivo, fotocopiatrice multifunzione, connessione a internet, cellulare dedicato con sim dedicata, termoscaner, torretta igienizzante, mappa plastificata di Salerno, armadio servizi igienici, cassetta pronto soccorso, estintori, ecc.. Si fa inoltre presente che, a seguito di investimenti precedenti della Cooperativa, la struttura dispone di un impianto di riscaldamento e di un sistema di videosorveglianza con telecamera esterna e centralina interna collegata ad un monitor per registrare le immagini.

Governance di progetto

La Cooperativa individua in un'unica persona: il referente per i rapporti tra Comune e Cooperativa ed il referente per il coordinamento tecnico con il personale del Comune capofila incaricato. Tale figura sarà rappresentata dal

Coordinatore del Servizio, **Duilio Selena Morena**, di cui si allega curriculum vitae. Tale risorsa curerà gli aspetti di governance esterna ed interistituzionale, confrontandosi e promuovendo i rapporti con i referenti istituzionali del Comune, i servizi sociali territoriali, l'ASL, gli Organismi del privato sociale profit e non profit con i quali verranno attivate delle collaborazioni, così come riportato negli allegati di cui al punto "5 c. Sviluppo ed Interconnessioni". Il Coordinatore si occuperà, oltre che del coordinamento, della gestione, della rendicontazione, monitoraggio e valutazione del Servizio, relazionandosi all'esterno con referenti di ciascun Ente/Istituzione, redige le relazioni, gli atti ed i rapporti richiesti dal Comune e dall'ufficio di piano e da ogni altra autorità competente, secondo le direttive proprie dell'autorità stessa. Nella governance interna avrà responsabilità gestionali del "S.I.T.", provvedendo all'assegnazione delle risorse disponibili al funzionamento, alla programmazione e all'organizzazione delle attività, valutazione e controllo. Potrà essere istituita una **Cabina di Regia** dall'avvio del progetto, composta da un gruppo ristretto, costituito dai soli referenti dei Servizi Sociali Territorialmente competenti, del Settore Politiche Sociali ed il Coordinatore del servizio. Il gruppo di lavoro potrà incontrarsi periodicamente almeno una volta ogni tre mesi, per condividere le informazioni recepite attraverso la banca dati: bisogni socio-assistenziali e socio-sanitari utile ai fini della programmazione, e l'individuazione di nuovi disagi sociali e, quindi, della programmazione delle politiche sociali locali.

Tempi di sviluppo servizio

Il Servizio avrà durata di 12 mesi dalla data di sottoscrizione della convenzione, (escluso agosto 2022). Inizialmente verranno svolte delle riunioni di equipe per definire compiti e modalità di funzionamento del servizio, attrezzature logistiche, materiali necessari etc.. Contestualmente avrà luogo la formazione degli operatori impiegati nelle attività, la predisposizione dei materiali informativi e di promozione del servizio e l'avvio del Servizio stesso.

In caso di aumento dei contagi dovuti al covid-19 con conseguenti restrizioni, il "S.I.T.", così come avvenuto in occasione del primo lockdown (a marzo 2020) con il "Punto Informativo Territoriale Mariconda", garantirà la prossimità all'utente, prevedendo eventualmente anche attività a distanza attraverso piattaforma Zoom o altri ausili informatici. Durante suddetto lockdown gli operatori della Cooperativa, hanno partecipato in prima persona alle operazioni di volantinaggio (porta a porta) per promuovere l'iniziativa dei buoni spesa del Comune di Salerno ed hanno supportato in prima persona la cittadinanza nella compilazione delle domande, in un momento in cui gli anziani e gran parte della popolazione non sapevano come reperire informazioni aggiornate e vivevano costantemente situazioni di difficoltà economica, sociale e sanitaria.

5 b. Risorse Umane

La Cooperativa provvederà alla gestione del servizio con risorse umane qualificate, avvalendosi di personale dipendente e di collaboratori ad altro titolo correlati ad essa, nonché se necessario, di operatori liberi professionisti, in possesso di titoli e/o esperienze previsti dal regolamento regionale n. 4 del 2014 e catalogo regionale dei servizi di cui al DGR n. 107/2014. Sempre a tutela dell'utenza, tutto il personale sarà dotato di Green Pass. Nello specifico la dotazione organica complessiva del Servizio sarà la seguente: **-N.1 Coordinatore servizio/Assistente sociale/figura professionale di III Livello. SELENA MOERENA DUILIO**. Esperienza maturata: 6 anni. Laurea magistrale in "Politiche e servizi sociali"; coordinatore di servizi socio-educativi ed informativi per minori e famiglie, quali: "Punto Informativo Territoriale Mariconda" – sportello sociale, informativo e di orientamento ai servizi; progetto "Spazio Multifunzionale Salerno- S.M.S." finanziato con fondi FSE POR Campania 2014;

Certificato ECDL; Corso in progettazione sociale; Attestato di partecipazione al corso tutore volontario per MSNA; Master di alta formazione "Responsabile ufficio Gare d'Appalto. -N.1 Operatore di sportello/figura professionale di II Livello. MARIANNA FERNICOLA. Esperienza maturata: 7 anni. Dal 2015 educatore/tutor/esperto di laboratorio di centri per minori e famiglie della zona orientale della Città; Dal 2019 educatore/referente presso il Centro di Aggregazione per minori "Quartiere Mariconda", stringendo relazioni fattive con le famiglie ed i cittadini residenti nel **Quartiere Mariconda** di Salerno; dal 2019 operatore di sportello del "Punto Informativo Territoriale Mariconda", servizio informativo e di orientamento al cittadino; Diploma Magistrale; Corso EPI (Educatore Prima Infanzia) - **N.1 Operatore amministrativo/Figura professionale di II Livello. EMANUELE COSTANTINO** dal 2021 operatore di sportello presso il "Punto Informativo Territoriale Mariconda", servizio informativo e di orientamento al cittadino, con esperienza in reportistica e raccolta dei dati; Diploma di Istruzione Secondaria di II grado (Liceo Scientifico). - **N.1 Psicologo/Psicoterapeuta/Figura professionale di III Livello. MARIA IAGULLI.** Laurea in Psicologia Quinquennale; Specializzazione in Psicoterapia ad indirizzo sistemico-relazionale; 12 anni di esperienza con la Cooperativa "Fili d'erba" come psicologa presso Sportelli di Ascolto e servizi socio educativi per minori; - **N.1 Assistente sociale/mediatore familiare/Figura professionale di III livello. ANTONIETTA NAPOLI.** Esperienza maturata: 22 anni. Laurea scienze del servizio sociale; dal 2009 Assistente sociale/coordinatrice del Centro Sociale Polifunzionale per minori "Il Girasole" e dello Sportello di ascolto, con attività di mediazione familiare; qualifica di Mediatore Familiare; corso di formazione gestione positiva dei conflitti; Diploma assistente per Comunità Infantile.- **N.1 Operatore ausiliario/Figura professionale di I livello. LUANA PAPPALARDO.** Ausiliario Pulizie(disinfezione e sanificazione). Licenza di terza media; esperienza di addetto alle pulizie presso centri diurni polifunzionali, sportello sociale, centri aggregativi, ecc.. L'organico del Servizio sarà inoltre composto da un avvocato esperto di diritto di famiglia e di diritto civile (sfratti, pignoramenti, diritto del lavoro.); volontario **consulente del lavoro** con 20 anni di esperienza.

Per offrire ai nostri utenti un servizio caratterizzato da più elevati standard qualitativi ed operativo-gestionali nonché per favorire l'interazione delle famiglie e degli utenti con gli operatori dei singoli servizi saranno realizzati **interventi formativi specifici con personale qualificato interno e/o esterno alla Cooperativa**, nell'ambito di vigenza del contratto, finalizzati a: a) migliorare i profili qualitativi ed operativo-gestionali dei servizi, nonché i profili erogativi dei servizi complementari; b) favorire l'interazione con il pubblico degli operatori addetti ai servizi di assistenza/accoglienza dello stesso; c) modalità di inserimento del personale neo assunto, interventi di tutoraggio e formazione per il personale volontario, nonché per la riduzione del turn-over e stabilizzazione del personale.

Viene inoltre garantita la formazione in materia di sicurezza ai sensi del D.lgs. 81/2008. La Cooperativa "FILI D'ERBA" attraverso le convenzioni stipulate con "A-FOR" Salerno - Ente di formazione accreditato dalla Regione Campania n.2 del 22/12/04, garantirà inoltre la formazione del proprio personale come da piano formativo che si allega alla presente proposta progettuale. Contenuti previsti:Modulo 1- Tematiche di comunicazione e accoglienza dell'utente; Modulo 2- La promozione del servizio, strumenti e tecniche; Modulo 3- La gestione e l'aggiornamento delle banche dati; Modulo 4 - Ricerca delle informazioni sul web. Formazione prevista per n. 4 giornate nel periodo dal 07/04/2022 al 28/04/2022. Saranno previsti anche dei percorsi di aggiornamento

	<p>rivolti al personale della Cooperativa grazie al Protocollo di intesa stipulato con l'ASL Salerno – U.O.S.D. Promozione della Salute (allegata alla presente proposta con la scheda del programma).</p>
<p>5 c. Sviluppo ed Interconnessioni</p>	<p>La presente proposta progettuale sarà arricchita dal coinvolgimento di una più ampia rete di attori che a vario titolo operano in ambito, sociale, sanitario, della formazione, del lavoro. Ad evidenziazione del lavoro/rapporto con la rete dei servizi si riportano di seguito i riferimenti degli accordi formali di partenariato sottoscritti (ed allegati alla presente proposta progettuale) con i seguenti enti pubblici e privati: 1)“Virvelle” Agenzia per il Lavoro ed Ente di Formazione, per la condivisione di informazioni inerenti opportunità di lavoro e formazione;2)Azienda Sanitaria Asl Salerno: formazione e percorsi di aggiornamento rivolti agli operatori ed all’utenza della Cooperativa;3)Associazione “Free Bikers”: per la realizzazione di n.1 evento di solidarietà con donazione di beni di prima necessità a famiglie e persone bisognose. 4) Associazione di Volontariato “EL Ceppo Anteus”: per la realizzazione di n.2 incontri per sensibilizzare ed informare la comunità sull’importanza del volontariato e dell’invecchiamento attivo; 5)Associazione “Cittadinanza Campania” APS – Tribunale per i diritti del malato: sportello di ascolto/incontri su casi di cattiva sanità e di orientamento ai servizi sanitari del territorio; 6) Associazione Legambiente Salerno “Orizzonti”: realizzazione di n. 1 incontro per la promozione della cultura del volontariato ambientale; 7)Associazione Longobarda Salerno: incontri per la promozione e sensibilizzazione alla pratica sportiva del calcio tra minori e giovani; 8)Associazione LIPU (Lega Italiana Protezione Uccelli): per la realizzazione di n.1 evento di sensibilizzazione e promozione del volontariato nell’ambito della conservazione della natura, tutela della biodiversità e della cultura ecologica.</p>
<p>5 d. Comunicazione</p>	<p>Le azioni di comunicazione e diffusione del progetto hanno l’obiettivo principale di promuovere il “S.I.T.” con le sue attività ed i risultati raggiunti. Gli strumenti e le attività di comunicazione e diffusione che verranno attuate durante l’intera durata del progetto sono:- realizzazione di un Logo identificativo del Servizio: ha lo scopo di richiamare visivamente il “S.I.T.” e promuovere un senso di appartenenza. - formati standard di comunicazione: Brochure dello Sportello; Comunicati stampa; Conferenze stampa; Volanti promozionali; Roll-up. Strumenti di comunicazione on line, duraturi nel tempo e virali nella diffusione, per raggiungere con maggiore impatto ed efficacia i destinatari, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sito web della Cooperativa www.coopfiliderba.it - Pagina facebook della Cooperativa “Cooperativa Sociale “Fili d’erba” e del “S.I.T.” (la pagina del “S.I.T.” verrà inglobata con quella esistente del “Punto Informativo Territoriale Mariconda” che cambierà nome, in questo modo si avranno in partenza già 200 “seguaci”; - Sito web del Servizio con la mappa dei servizi e delle opportunità, per consentire ai cittadini di reperire informazioni puntuali, senza rischiare di perdersi nel mare magnum di internet. <p>L’attività sarà curata da un esperto di comunicazione ed un fotografo/grafico entrambi con esperienza nel settore. Nella fase di start-up del progetto potrà essere realizzata una conferenza stampa di presentazione del Servizio, con la partecipazione dei Referenti Istituzionali del Comune di Salerno. Si potrà poi prevedere un’altra conferenza stampa di fine attività e diffusione dei risultati. Oltre a ciò, l’esperto di comunicazione curerà i testi per i comunicati stampa, rassegna stampa ed i rapporti con giornali, tv, radio, ecc. Sarà molto importante in tale attività anche la partecipazione degli Enti che collaboreranno al Servizio, poiché attraverso l’attivazione dei propri canali di comunicazione (mailing list,</p>

	newsletter, canali social e siti web, rapporti istituzionali, ecc.) favoriranno e sosterranno la conoscibilità e diffusione dell'iniziativa sull'intero territorio.
5 e. Sistema di monitoraggio e Valutazione	<p>Attività e strumenti di monitoraggio e valutazione</p> <p>Il progetto sarà monitorato attraverso strumenti ed attività di verifica e valutazione: -Modulistica specifica: scheda di accesso;-Incontri settimanali in itinere e finali dell'equipe multiprofessionale dello Sportello;-Incontri di equipe interistituzionali;-Report trimestrali sulle attività. La banca dati consente la produzione di report quali-quantitativi sugli accessi e sulle caratteristiche della domanda;-n°2 relazioni sulle attività svolte (in itinere e finale).</p> <p>L'analisi del raggiungimento degli obiettivi sarà misurata in particolare tramite i seguenti indicatori di risultato:1. numero di contatti con l'utenza (telefonici, di persona, a mezzo email e tramite pagina facebook;2. numero di contatti con altri soggetti privati;3. numero di contatti con enti pubblici;4. analisi qualitativa delle schede di rilevamento;5. numero schede informative elaborate;6. numero di visualizzazioni del sito.E' prevista inoltre la somministrazione di un questionario di gradimento ai cittadini.</p>
5 f. Innovazione	<p>Il principale aspetto innovativo riguarda la flessibilità del servizio che si adegua costantemente alle necessità dell'utenza, in termini di servizi e prestazioni. Oltre a ciò, la Cooperativa intende mettere in atto i seguenti aspetti innovativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - implementazione del sito web del servizio per indirizzare i fabbisogni di orientamento alla rete dei servizi e alle opportunità/accompagnamento. Una panoramica completa sull'offerta sociale, sanitaria e dei settori di confine: abitativo; scolastico, etc...Con una navigazione, al di là della ricerca libera, ma per target di utenza e in base alla classificazione standard per tipologia di servizio. All'interno del sito sarà fatto uso di un linguaggio multimediale composto da video, audio, mappe grafiche. La piattaforma verrà aggiornata attraverso un sistema di gestione dei contenuti (CMS); - campagna promozionale che punta sullo slogan "Lo chiedo al "S.I.T."". La campagna propone alcuni video con immagini e testo contenenti delle domande a cui il Servizio, grazie ad operatori ed assistenti sociali è in grado di dare risposta; - diffusione del protocollo di auto-aiuto per combattere il disagio psicologico generato dal covid-19, da diffondere online e da proporre in presenza presso lo sportello di ascolto. Il protocollo propone una serie di compiti settimanali che consentono di riflettere sulla propria identità e sulle relazioni interpersonali. <p>L'innovatività di tali aspetti è riscontrabile nella scelta linguaggio, di tipo multimediale e pertanto virale che continuerà a replicarsi anche al termine della gestione del servizio. La Cooperativa, anche al fine di portare innovatività all'interno del Servizio, si rende disponibile in caso di affidamento ad individuare ulteriori fonti di possibile finanziamento e a collaborare con il Comune nella co-progettazione di progetti a bando pubblici e/o privati ed a valutare eventuali forme di partenariato.</p>

NOTA:

In caso di ATI/ATS o Consorzi, il presente modulo dovrà essere compilato dal Legale Rappresentante della Capogruppo/Consorzio e sottoscritto da tutte le imprese associate/consorziate.

L'elaborato deve essere di massimo 10 cartelle formato A4 solo fronte, caratteri Calibri 12 - interlinea 1

Luogo e data Salerno li, 04/02/2022

Ente Legale Rappresentante firma e timbro

"Fili d'erba"

Soc. Coop. Sociale a r.l.
Via Trento, 177 - SALERNO
C.F./P.IVA 03803190655

N.B. FIRMA AUTOGRAFA: allegare congiuntamente alla presente fotocopia non autenticata del documento di identità di ciascun soggetto firmatario