

CITTÀ DI ACIREALE  
COMUNE CAPOFILA  
AREA SVILUPPO CULTURALE, SOCIALE E TERRITORIALE  
SETTORE UFFICIO DI PIANO

ALLEGATO DP

**AVVISO PUBBLICO AI SENSI DELL'ART. 55 DEL D.LGS. N. 117/2017  
PER L'INDIVIDUAZIONE DI ENTI DEL TERZO SETTORE (ETS) PER LA CO-  
PROGETTAZIONE E LA GESTIONE DELL'INVESTIMENTO PNRR – MISSIONE 5 -  
COMPONENTE 2 - SUB-INVESTIMENTO 1.3.2 “STAZIONI DI POSTA” – FINANZIATO  
DALL'UNIONE EUROPEA – NEXT GENERATION EU  
CUP: C19I21000100006**

**DOCUMENTO PROGETTUALE PRELIMINARE**

**Descrizione del servizio**

Il progetto ammesso a finanziamento, da realizzare nel territorio del Distretto Socio Sanitario 14 (Comuni di Acireale, Aci Catena, Aci Castello, Aci Sant'Antonio, Aci Bonaccorsi, Santa Venerina e Zafferana Etnea), prevede la realizzazione di una **Stazione di Posta – Centro Servizi** finalizzata alla presa in carico delle persone in condizione di povertà, grave deprivazione materiale, marginalità anche estrema e senza dimora.

L'intervento è orientato a facilitare l'accesso integrato alla rete dei servizi del territorio, nonché all'attivazione di servizi a beneficio dell'intera comunità, da realizzarsi presso una o più strutture ponte, in quanto la sede definitiva individuata per la realizzazione del Centro Servizi ad oggi è oggetto di specifico intervento di ristrutturazione.

La Stazione di Posta – Centro Servizi garantirà attività di presidio sociale e socio-sanitario, orientamento, accompagnamento e presa in carico, favorendo l'accesso alla rete dei servizi territoriali e assicurando, al contempo, l'erogazione di servizi essenziali a bassa soglia.

**Obiettivi**

Il Centro Servizi si colloca nell'ambito delle politiche di contrasto alla povertà e di promozione dell'inclusione sociale delle persone adulte e dei nuclei familiari, con l'obiettivo di promuovere la realizzazione di un punto unitario di accoglienza, accesso e orientamento, chiaramente riconoscibile a livello territoriale, quale riferimento per le persone in condizione di bisogno.

**Elementi di indirizzo progettuale**

L'Amministrazione intende promuovere, attraverso il percorso di co-progettazione, la realizzazione di un Centro Servizi quale luogo di accesso integrato per la prima accoglienza e l'attivazione dei percorsi di presa in carico, in raccordo con la rete dei servizi pubblici e privati del territorio. Il modello organizzativo, le modalità operative e l'articolazione dei servizi saranno definiti e sviluppati nell'ambito dell'istruttoria di co-progettazione, in coerenza con i bisogni rilevati e con gli obiettivi dell'intervento.

Il Centro Servizi, oltre a garantire accompagnamento all'iscrizione anagrafica presso la residenza fittizia e del fermo posta, assicurerà lo svolgimento di attività di front office, assessment dei bisogni, orientamento, presa in carico e accompagnamento verso il servizio sociale professionale e/o i servizi specialistici competenti, nonché servizi di consulenza amministrativa e legale e l'erogazione di ulteriori servizi accessori a bassa soglia.

La sede definitiva sarà realizzata presso l'immobile sito in Acireale, Via dei Padri Filippini n. 17, p.t., attualmente oggetto di interventi di riqualificazione e adeguamento strutturale. Nelle more del completamento dei suddetti interventi, si rende necessario individuare una o più strutture ponte, da destinare all'avvio e allo svolgimento temporaneo delle attività.

Gli ETS partecipanti dovranno, pertanto, mettere a disposizione una o più sedi operative temporanee idonee allo svolgimento delle attività previste dal servizio, conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza, accessibilità e igiene, nonché adeguatamente attrezzate per l'accoglienza e l'erogazione delle prestazioni rivolte ai destinatari. Dovranno essere localizzate nel territorio del Distretto 14 e garantire condizioni logistiche e funzionali tali da assicurare l'efficacia, l'efficienza e la qualità del servizio.

Il progetto dovrà seguire le indicazioni delle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia e del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2024- 2026 (cap. 3, scheda LEPS 3.7.2 "*Centro servizi per il contrasto alla povertà*");

### **Target di utenza**

Persone in condizione di povertà o a rischio di povertà, comprese quelle in condizioni di marginalità estrema e senza dimora.

### **Oggetto e modalità di gestione del servizio**

Beneficiari attesi: n. 82

Per la realizzazione del servizio sono previste le seguenti azioni:

#### ➤ Attività core:

##### *Front office:*

Accoglienza degli utenti allo sportello del servizio da parte di operatori qualificati, attraverso attività strutturate di ascolto finalizzate alla valutazione dei bisogni e alla definizione della richiesta di aiuto. Il processo si realizza in stretta collaborazione con i servizi sociali dei Comuni, mediante la mappatura condivisa dei servizi pubblici e privati presenti sul territorio, al fine di garantire un sistema integrato e coerente di risposte.

##### *Assessment ed orientamento:*

Attività di valutazione multidimensionale dei bisogni e di orientamento dell'utenza, finalizzate a garantire un accesso appropriato e consapevole ai servizi, ai programmi e alle prestazioni del sistema territoriale.

##### *Servizio fermo posta/ casella di posta elettronica:*

Attivazione di un servizio di domiciliazione postale e digitale per utenti sprovvisti di residenza anagrafica o domicilio idoneo, funzionale alla gestione della corrispondenza e all'accesso ai servizi socio-

assistenziali e amministrativi.

*Presa in carico e case management (Indirizzamento al servizio sociale professionale o ai servizi specialistici)*

Presa in carico e case management nella fase iniziale del percorso, con attività di affiancamento e accompagnamento delle persone prese in carico, svolte da personale qualificato del Centro servizi.

Gli interventi si sviluppano anche a livello territoriale, all'interno della comunità locale e delle reti di prossimità, con funzione di integrazione, coordinamento e supporto all'attività dell'assistente sociale. È inoltre prevista la gestione delle richieste attraverso uno sportello di segretariato sociale, finalizzato a fornire informazioni sulle modalità e sui requisiti di accesso ai servizi e alle prestazioni, nonché a supportare attivamente la persona nel contatto diretto con i servizi competenti. Lo sportello cura, ove necessario, l'invio di comunicazioni, la richiesta di appuntamenti, la preparazione della documentazione utile e il mantenimento dei contatti con gli uffici competenti in caso di integrazione documentale, fino alla verifica dell'effettiva risposta al bisogno.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività includono: rinnovo della tessera sanitaria, richieste e rinnovi di permessi di soggiorno, richieste di esenzioni sanitarie, riconoscimento dello stato di disoccupazione e gestione della documentazione rilasciata dal Centro per l'Impiego, iscrizione e aggiornamento alle liste di collocamento mirato, prenotazioni online di visite sanitarie, ritiro di referti online, supporto agli utenti nella richiesta e nell'attivazione dell'identità digitale, preparazione della documentazione per il rinnovo dell'ISEE, ecc.

*Consulenza amministrativa e legale*

Attività di consulenza legale, finalizzata all'orientamento e alla tutela delle persone prese in carico, con particolare riferimento a controversie di natura amministrativa, diritto di famiglia, richieste di protezione internazionale, provvedimenti di allontanamento dal territorio, accesso ai programmi di ritorno volontario assistito, tutela delle persone vittime di violenze, nonché al diritto delle persone migranti e ai titoli di soggiorno.

Le attività includono, inoltre, il supporto operativo nel disbrigo delle pratiche amministrative e legali, nella presentazione di richieste di prestazioni, nonché nell'accesso ai servizi del territorio.

*Accompagnamento alle persone senza dimora per la richiesta della residenza fittizia*

Attività di informazione, orientamento e supporto operativo nella predisposizione e presentazione della domanda presso i competenti uffici comunali.

Le attività includono l'affiancamento nella raccolta e verifica della documentazione necessaria, il raccordo con i servizi anagrafici e sociali del Comune, il monitoraggio dell'iter amministrativo e il supporto fino all'effettiva iscrizione anagrafica.

➤ **Attività accessorie:**

- Servizi per l'igiene personale (inclusi servizi di lavanderia)
- Distribuzione di beni essenziali quali viveri e indumenti (anche in collaborazione con la rete FEAD)
- Deposito bagagli
- Servizi mensa

- Limitata accoglienza notturna
- Servizi di mediazione linguistico-culturale
- Corsi di lingua italiana per stranieri
- Orientamento al lavoro (promozione dell'inserimento lavorativo anche attraverso tirocini formativi o tirocini finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione, in collegamento con i centri per l'impiego)
- Servizi rivolti a tutta la collettività (collegamenti a centri di orientamento al lavoro, biblioteche, ambulatori ASP, centri famiglie)
- Formazione, monitoraggio, accompagnamento.

### ➤ **Presidio sanitario**

Attività di primo screening socio-sanitario, svolte da personale sanitario, di medicina generale e di primo intervento, nonché di consulenza e orientamento con invio ai servizi sanitari competenti, rivolte in particolare a persone in condizione di grave marginalità, con problematiche sanitarie, non in carico e/o non conosciute dai servizi sanitari e/o sociali territoriali. Tali attività sono assicurate, ove opportuno, anche mediante il coinvolgimento di mediatori linguistico-culturali con specifica formazione in ambito sanitario e sui corretti stili di vita, al fine di raccogliere informazioni utili alla definizione del percorso più adeguato a rispondere ai bisogni rilevati, in integrazione con l'équipe multidisciplinare. Sono, inoltre, previste attività finalizzate a favorire l'accesso alle prestazioni del sistema sanitario e socio-sanitario integrato e l'eventuale rilascio di documentazione sanitaria, comprese le certificazioni di idoneità al lavoro, il riconoscimento dell'invalidità civile e l'eventuale concessione di esenzioni dal ticket sanitario per reddito.

### **Figure professionali previste**

- Coordinatore dell'équipe multiprofessionale
- Assistenti sociali esperti nell'area della grave emarginazione
- Educatori professionali esperti nella relazione educativa con adulti
- Consulenti legali
- Personale sanitario (medici, infermieri, ASA/OSS)
- Psicologi/Psichiatri
- Mediatori linguistico-culturali
- Personale amministrativo (segreteria, gestione dati, rendicontazione)
- Operatori qualificati sul bilancio delle competenze e orientamento lavorativo

### **Durata del Servizio - Tempi e modalità organizzative**

Il servizio dovrà essere garantito fino al 30 giugno 2026, fatti salvi eventuali adeguamenti o deroghe disposti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Il Soggetto esecutore dovrà garantire l'apertura del Centro Servizi dal lunedì al sabato, prevedendo in alternanza turni diurni e pomeridiani per il ricevimento dell'utenza.

Il Soggetto, inoltre:

- è tenuto a collaborare con i servizi territoriali per verificare l'efficacia degli interventi e ad attuare le

indicazioni utili a migliorare la qualità del servizio;

- si impegna a garantire la reperibilità di un Coordinatore durante le ore di lavoro, per esigenze di natura organizzativa.
- è tenuto ad assicurare, tramite il Coordinatore, una collaborazione continuativa e strutturata con i referenti del Distretto.

### **Importo complessivo per la gestione del servizio**

L'importo complessivo del servizio è pari a € 160.000,00 (IVA inclusa).

Il piano finanziario dovrà riportare in modo dettagliato le risorse economiche destinate a:

- impiego di un'équipe multidisciplinare operante in una o più strutture ponte;
- acquisto e fornitura di beni di prima necessità;
- gestione complessiva e coordinamento del servizio;
- iniziative di co-finanziamento (a carico del Soggetto proponente).