



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

AVVISO PER LA CONCESSIONE DI CONTRIBUTO PER LA GESTIONE
DEL NUMERO PUBBLICO "EMERGENZA INFANZIA 114"
EMANATO AI SENSI DELL'ARTICOLO 12, L. 7 AGOSTO 1990, N. 241 E
DEL D.I. 6 AGOSTO 2003 RECANTE "INDIVIDUAZIONE DEL
SOGGETTO GESTORE DEL CODICE DI PUBBLICA EMERGENZA 114"

Art. 1

Premessa

In attuazione della Convenzione O.N.U. sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza del 20 novembre 1989, ratificata con legge 27 maggio 1991, n. 176, con delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 2/02/CIR in data 19 febbraio 2002, pubblicata sulla G.U. n. 6 del 12 marzo 2002, recante "Assegnazione di risorse di numerazione al Ministero delle Comunicazioni", è stato assegnato al Ministero delle Comunicazioni il codice di emergenza "114" ai fini dell'accesso, senza onere per il chiamante, ad un aiuto a disposizione di bambini/e ed adolescenti che denunciino maltrattamenti o altre gravi difficoltà.

Con decreto interministeriale del Ministro delle Comunicazioni, del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Ministro per le Pari Opportunità in data 6 agosto 2003 recante "Individuazione del soggetto gestore del codice di pubblica emergenza 114" e s.m.i., il codice "114" è stato, in via definitiva, destinato a chiunque intenda segnalare situazioni di emergenza e disagio che possano nuocere allo sviluppo psico-fisico di bambini/e ed adolescenti.

Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 2 ottobre 2009 il numero nazionale di emergenza "114", è stato attribuito alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità.

Con legge 9 agosto 2018, n. 97 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 luglio 2018, n. 86, recante disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni dei Ministeri dei beni e delle attività culturali e del turismo, delle politiche agricole alimentari e forestali e dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, nonché in materia di famiglia e disabilità sono state riordinate le funzioni di indirizzo e coordinamento del Presidente del Consiglio dei ministri, ovvero al Ministro delegato per la famiglia e le disabilità relativamente al coordinamento delle iniziative volte a tutelare i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e a contrastare ogni forma di violenza e abuso



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

dei minori, in coerenza con la Convenzione sui diritti del fanciullo di New York il 20 novembre 1989 e delle funzioni di coordinamento delle attività svolte da tutte le pubbliche amministrazioni, relative alla prevenzione, assistenza, anche in sede legale, e tutela dei minori dallo sfruttamento e dall'abuso sessuale ai sensi dell'art. 17, comma 1, della legge 3 agosto 1988, n. 269, nonché relative al contrasto alla pedopornografia di cui alla legge 6 febbraio 2006, n. 38.

Conseguentemente con nota Dipofam n. 138 del 15 gennaio 2019 è stato richiesto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni l'aggiornamento del Piano di numerazione nazionale di cui alla delibera della stessa Autorità n. 26/08/CIR del 14 maggio 2008 ai fini dell'intestazione del predetto codice al Dipartimento per le politiche della famiglia.

Pertanto, in applicazione delle norme sopra richiamate, il Dipartimento per le politiche della famiglia intende procedere alla emanazione del presente Avviso al fine della concessione di un contributo per la gestione del numero pubblico "emergenza infanzia 114".

Art. 2

Oggetto dell'Avviso

L'oggetto dell'Avviso è la concessione del contributo, ai sensi dell'articolo 12, della legge 7 agosto 1990, n. 241 e del decreto interministeriale 6 agosto 2003 recante "*individuazione del soggetto gestore del codice di pubblica emergenza 114*" e s.m.i, per la gestione del numero pubblico "emergenza infanzia 114", di seguito "114" accessibile gratuitamente da parte di chiunque intenda segnalare situazioni di emergenza e disagio che possano nuocere allo sviluppo psico-fisico dei minori.

Art. 3

Caratteristiche dell'oggetto dell'Avviso

3.1 Obiettivi

Il "114" è destinato ad un aiuto telefonico accessibile gratuitamente da parte di chiunque intenda segnalare situazioni di abuso e disagio riguardanti l'infanzia e l'adolescenza anche con particolare riferimento ai fenomeni di abuso emergenti legati all'utilizzo alle nuove tecnologie. Il "114" è finalizzato a fornire assistenza psicologica nonché consulenza psico-pedagogica per situazioni di disagio che possono nuocere allo sviluppo psico-fisico dei minori e garantire i necessari collegamenti con le strutture territoriali competenti in ambito sanitario, sociale e



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

di sicurezza. Il "114" è fornito su tutto il territorio nazionale ventiquattro ore su ventiquattro per tutti i giorni dell'anno, compreso domeniche e festivi, con accesso dalla telefonia fissa e mobile, senza oneri per il chiamante. Il costo del traffico entrante è a carico del Dipartimento per le politiche della famiglia e la configurazione accettata in fase di attivazione del "114" sarà esclusivamente quella che prevede che il numero verde associato su cui è tradotto in rete il codice "114" sia instradato verso numeri geografici intestati al Dipartimento. Pertanto, presso il call center del soggetto individuato sarà attestato un numero verde telefonico, completamente gratuito per l'utenza, la cui proprietà ed i cui costi di gestione e di attestazione rimarranno a carico del Dipartimento per le politiche della famiglia al di fuori del presente Avviso.

3.2 Modalità di intervento

Il "114" è fornito su tutto il territorio nazionale ventiquattro ore su ventiquattro per tutti i giorni dell'anno, compreso domeniche e festivi. In particolare, il soggetto individuato per la gestione del "114" dovrà permettere all'utenza di esprimersi, oltre che nella lingua italiana, anche in inglese, francese e spagnolo. Saranno valutate positivamente, in fase di valutazione della proposta progettuale, l'utilizzo di ulteriori lingue oltre quelle già indicate.

Il soggetto individuato dovrà fornire al/alla chiamante:

- a) a un primo livello, ascolto immediato e qualificato di operatori specializzati e professionali, adeguatamente formati, volto a stabilire un rapporto di fiducia con il/la chiamante, a comprendere tempestivamente il livello di gravità ed emergenza della situazione che viene descritta, e a fornire, ove necessario, una prima consulenza psico-sociale e/o legale;
- b) a un secondo livello, ove occorrente in relazione alle caratteristiche e allo stato di bisogno riscontrato, volto alla segnalazione del caso da parte dell'operatore/operatrice alle competenti strutture territoriali operative in ambito sanitario, sociale, di pubblica sicurezza e/o giudiziario, che garantisca un intervento integrato secondo il modello *multiagency*.

Deve essere altresì garantita una specifica modalità di intervento per tutti i casi di emergenza, in cui l'operatore/l'operatrice specializzato/a attiverà immediatamente la funzione di trasferimento diretto di chiamata tra il call center e le FF.OO.

Il soggetto individuato deve inoltre consentire, in maniera anche anonima, la gestione attraverso lo strumento che si ritiene più adatto e che deve essere



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

chiaramente rappresentato in fase di offerta, la possibilità di segnalare alle autorità competenti contenuti illeciti (materiale pedopornografico) riscontrati su vari media e che si ritiene siano potenzialmente dannosi per bambini e adolescenti.

Il soggetto individuato dovrà inoltre garantire il trasferimento e le segnalazioni dei casi pertinenti all'Autorità Garante per l'infanzia e l'adolescenza secondo quanto previsto dall'art. 6 della legge 12 luglio 2011, n. 112

È richiesta, con cadenza mensile, la trasmissione al Dipartimento di un report delle segnalazioni effettuate alla predetta Autorità Garante nonché di qualunque altra segnalazione effettuata ai soggetti richiamati alla lettera b) del medesimo punto 3.2).

Il "114" è svolto nel rispetto del diritto alla riservatezza del chiamante e/o di chi effettua la segnalazione e in ogni caso all'osservanza della disciplina sul trattamento dei dati personali dettata dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" integrato con le modifiche introdotte dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, recante "*Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)*".

In particolare, il soggetto individuato è obbligato a garantire il trattamento e la protezione dei dati rilevati nell'esecuzione della gestione del "114" sotto la propria ed esclusiva responsabilità, in qualità di responsabile del trattamento e della protezione dei dati ai sensi del citato regolamento (UE) 2016/679 e della successiva normativa nazionale di riferimento.

Il soggetto individuato deve garantire la disponibilità di una banca dati evoluta, accessibile anche dal Dipartimento, per la costituzione di un sistema informativo della conoscenza in grado di storicizzare le richieste di contatto, di analizzare i flussi e di elaborare analisi di sintesi. I dati e le analisi della banca dati dovranno essere resi disponibili nel formato più conveniente per il Dipartimento ai fini dell'alimentazione della banca dati dell'Osservatorio per il contrasto della pedofilia e della pornografia minorile.

Il soggetto individuato dovrà predisporre, in coordinamento con il Dipartimento, moduli formativi da erogare in modalità *in-house*, a funzionari e collaboratori del Dipartimento sulle tematiche oggetto del presente avviso.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Il soggetto individuato si impegna, nel caso di interruzione del "114" o non riassegnazione dello stesso a fronte di nuova procedura di contributo, a garantire il *porting* di tutti i dati presso la banca dati dell'aggiudicatario successivo.

Il soggetto individuato, infine, dovrà garantire con cadenza mensile la produzione di analisi, anche statistiche, sui fenomeni della violenza e del disagio infantile rilevati durante l'esecuzione della gestione del "114", da trasmettere al Dipartimento per le politiche della famiglia. Su richiesta del Dipartimento, il soggetto individuato dovrà garantire comunque la produzione di report di analisi, anche statistiche, entro quarantotto ore dalla ricezione della stessa, salvo diverso termine indicato.

Attesa la peculiarità della prestazione richiesta dal presente Avviso, l'operatività del "114" dovrà essere garantita dal soggetto individuato entro quindici giorni dalla stipula della convenzione di cui al successivo art. 12.

Art. 4

Requisiti di ammissibilità

1. La gestione del "114" è riservata ad enti pubblici e privati, che possono essere raggruppati in strutture associative anche temporanee:

- a) non aventi, per statuto, finalità di lucro;
- b) attivi, in base al proprio statuto, nella gestione di servizi alla persona e alla comunità con particolare riferimento ai soggetti minorenni e alle loro famiglie;
- c) in possesso di consolidate esperienze professionali di settore, comprovate da attività analoghe svolte a livello nazionale da almeno cinque anni;
- d) in grado di avvalersi, in relazione ai diversi livelli di gestione del "114" di cui all'art. 3 del presente Avviso di personale dipendente, o comunque con esso stabilmente obbligato in forza di idoneo titolo, scelto tra esperti in psicologia, psicopedagogia, neuropsichiatria infantile, assistenza legale o, comunque, personale in possesso della necessaria formazione professionale e che non abbia riportato condanne penali né abbia procedimenti penali pendenti, così come richiamato dall'art. 2 co. 3 del decreto interministeriale 6 agosto 2003 e s.m.i.;
- e) in grado, autonomamente, di concorrere alla copertura degli oneri di gestione del "114" per una quota eccedente almeno il 10% del contributo erogato dal Dipartimento ai sensi dell'art. 14 del presente Avviso;



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

2. Il legale rappresentante dell'ente o della struttura associativa che raggruppa più enti non deve, inoltre, trovarsi in alcuna delle cause di incapacità a contrarre con la pubblica amministrazione, avere riportato condanne penali o sentenze con le quali si dispone l'applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 C.p.p. o altri riti speciali, né avere o essere a conoscenza di avere procedimenti penali pendenti.

Art. 5

Domanda di partecipazione e termine di presentazione

1. I soggetti interessati di cui al precedente art. 2 devono presentare una domanda sottoscritta, pena l'esclusione, dal legale rappresentante dell'ente o della struttura associativa che raggruppa più enti, nella quale formulano istanza di partecipazione alla procedura di selezione con l'impegno di accettare e rispettare, ove ne risultino gestori, i criteri e le modalità operative nonché le altre condizioni stabilite dal presente Avviso.

2. Alla domanda di partecipazione dovranno essere allegati i documenti di cui ai successivi artt. 6 e 7. Tutta la documentazione dovrà essere inviata in formato cartaceo e in formato digitale memorizzata su n.2 (due) supporti distinti.

3. La documentazione dovrà pervenire in busta chiusa e controfirmata sui lembi di chiusura, recante all'esterno:

intestazione del mittente;

la dicitura: AVVISO PER LA CONCESSIONE DI CONTRIBUTO PER LA GESTIONE DEL NUMERO PUBBLICO "EMERGENZA INFANZIA 114" EMANATO AI SENSI DELL'ARTICOLO 12, L. 7 AGOSTO 1990, N. 241 E DEL D.I. 6 AGOSTO 2003 RECANTE "INDIVIDUAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE DEL CODICE DI PUBBLICA EMERGENZA 114" - NON APRIRE -

4. La domanda di partecipazione dovrà essere presentata a mano, ovvero spedita al seguente indirizzo:

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Servizio conservazione, informatizzazione e ricerca della documentazione - Via dell'Impresa 90 - CAP 00187 Roma.

5. le domande di partecipazione dovranno pervenire entro e non oltre il trentesimo giorno, pena l'irricevibilità, dalla data di pubblicazione del presente Avviso ed i relativi allegati, ai sensi dell'art. 32 della legge 18 giugno



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

2009, n. 69, sui siti istituzionali: www.politichefamiglia.it, sezione "Avvisi e Bandi " e www.governo.it, sezione "Pubblicità legale".

La proposta progettuale dovrà essere contenuta, in formato cartaceo e su supporto digitale, in un unico plico, chiuso e sigillato sui lembi di chiusura, con striscia di carta incollata o con nastro adesivo, idonei a garantire la sicurezza contro eventuali manomissioni. Al fine dell'identificazione della provenienza, il plico dovrà recare all'esterno, altresì, le indicazioni del mittente e cioè la denominazione o ragione sociale con indicazione della sede legale, indirizzo PEC e P.IVA/CF. Il plico potrà essere inviato mediante servizio postale, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, o mediante corrieri privati o agenzie di recapito debitamente autorizzati, ovvero consegnato a mano da un incaricato del proponente (soltanto in tale ultimo caso verrà rilasciata apposita ricevuta con l'indicazione dell'ora e della data di consegna) nelle giornate non festive dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:30 alle ore 12:00. L'invio del plico contenente la proposta progettuale resta comunque a totale ed esclusivo rischio del mittente, restando esclusa qualsivoglia responsabilità dell'Amministrazione, ove per disguidi postali o di altra natura ovvero per qualsiasi motivo, il plico non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza all'indirizzo di destinazione. Il plico pervenuto oltre il suddetto termine perentorio di scadenza, anche per causa non imputabile al concorrente ed anche se spedito prima del termine medesimo, comporta l'esclusione dalla valutazione per irricevibilità della proposta; ciò vale anche per i plichi inviati a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a nulla valendo, in tal caso, la data di spedizione risultante dal timbro postale dell'agenzia accettante. L'ufficio ricevente non assume responsabilità alcuna per i casi di ritardi nel recapito dei plichi da parte dei vettori prescelti dai concorrenti

Sarà data specifica menzione dell'annuncio di pubblicazione del presente Avviso nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Art. 6

Documentazione richiesta

1. Alla domanda di partecipazione di cui all'art. 5 devono essere allegati, in originale ovvero in copia conforme all'originale ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445:

- a) lo statuto e l'atto costitutivo, ove riguardi un ente dotato di personalità giuridica;



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

-
- b) lo statuto o il vigente accordo fra gli associati o gli aderenti, ai sensi degli artt. 36 e seguenti del Codice civile, ove riguardi un ente privo di personalità giuridica o del volontariato, corredato dall'elenco nominativo dei suoi attuali associati o aderenti nonché dalla delibera in cui si dà mandato al presidente o al legale rappresentante di partecipare alla presente selezione;
- c) ove trattasi di organismo del volontariato, deve essere altresì prodotto un estratto del registro nel quale è iscritto, recante la data di iscrizione e la menzione, ove previste, delle categorie delle attività del "114" nelle quali è iscritto;
- d) una dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante, pena l'esclusione, recante la data di inizio delle attività dell'ente nel settore di cui all'art. 4, comma 1, lett. b) del presente Avviso;
- e) una dichiarazione relativa all'insussistenza, in capo al legale rappresentante e dallo stesso sottoscritta, pena l'esclusione, di cause che incidono sulla capacità a contrattare con la pubblica amministrazione e l'assenza di condanne penali nonché di procedimenti penali pendenti per reati che incidono sulla moralità professionale. Ove trattasi di ente non riconosciuto o del volontariato, tale dichiarazione dovrà altresì nominativamente riguardare ed essere sottoscritta, pena l'esclusione, dagli associati o aderenti che si propongono di partecipare attivamente alla gestione del "114";
- f) una dichiarazione sottoscritta, pena l'esclusione, dal legale rappresentante, relativa alla insussistenza di condanne penali e di procedimenti penali pendenti per reati che incidano sulla moralità professionale relativa al personale dipendente o comunque coinvolto nella gestione del "114" a qualunque titolo;
- g) una dichiarazione sottoscritta, pena l'esclusione, dal legale rappresentante attestante le attività svolte nell'ultimo quinquennio nell'ambito dei servizi di supporto e tutela per l'infanzia e l'adolescenza;
- h) una dichiarazione sottoscritta, pena l'esclusione, dal legale rappresentante, recante l'individuazione della sede presso la quale si intende gestire il "114", con sintetica menzione delle proprie attrezzature e sistemi di collegamento in rete già operanti;
- i) una dichiarazione sottoscritta, pena l'esclusione, dal legale rappresentante recante l'elenco nominativo del personale che si intende impiegare nella gestione complessiva del "114" corredata dai relativi curricula da cui emerge la qualificazione delle competenze, delle professionalità e delle esperienze possedute dal personale impiegato nell'erogazione del "114". I titoli di studio,



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

di specializzazione, di abilitazione, di formazione, di aggiornamento, di qualificazione tecnica nonché professionale citati nei curricula sono attestati ai sensi degli artt. 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modificazioni ed integrazioni;

l) una dichiarazione di impegno, sottoscritta dal legale rappresentante, pena l'esclusione, a garantire la copertura degli oneri di gestione del "114" per la quota eccedente il contributo erogato dall'Amministrazione;

m) il Patto di integrità (*allegato 1*), sottoscritto dal legale rappresentante.

Art. 7

Progetto tecnico-economico

1. Alla domanda di partecipazione di cui all'art. 5 deve essere allegato un progetto tecnico-economico, siglato in ogni pagina e sottoscritto per esteso all'ultima pagina, pena l'esclusione, dal legale rappresentante del concorrente.

2. Il progetto tecnico-economico dovrà contenere la descrizione delle attività che si intendono realizzare per l'esecuzione del "114", articolata coerentemente con quanto previsto dall'art. 3 del presente Avviso.

3. Nel progetto tecnico-economico dovranno essere inoltre indicate le modalità organizzative di esecuzione del "114" e dovrà essere illustrata l'articolazione e la composizione del gruppo di lavoro che si intende impiegare per ciascuna attività di cui all'art. 3 del presente Avviso.

4. Il progetto tecnico-economico dovrà infine contenere un prospetto analitico riepilogativo dei costi di gestione del "114" (*allegato 2*), articolato coerentemente con quanto previsto dall'art. 3 del presente Avviso, dal quale emerga la percentuale di copertura a carico del contributo di cui al successivo art. 14 comma 1.

5. Il progetto tecnico-economico dovrà essere esposto in un documento della dimensione massima di n. 50 cartelle in formato A4, comprensive di tavole e grafici.

Art. 8

Costo del traffico generato

Come già indicato al precedente art. 3 del presente Avviso, presso il call center sarà attestato il numero verde telefonico, completamente gratuito per l'utenza, la



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

cui proprietà ed i cui costi di gestione e di attestazione rimarranno a carico dell'Amministrazione al di fuori del presente Avviso.

Art. 9

Cause di inammissibilità e di esclusione

1. Le domande pervenute oltre i termini indicati dall'art. 5, comma 5, non saranno ammesse alla selezione ed il plico che le reca sarà, comunque, sottoposto alla Commissione di cui al successivo art. 10 ma non verrà aperto e sarà conservato agli atti.
2. Sono causa di esclusione dalla partecipazione alla selezione, oltre ai casi in cui è espressamente previsto, le domande in cui non risulti:
 - a) uno dei requisiti indicati al precedente art. 4;
 - b) uno dei documenti o dichiarazioni richiesti al precedente art. 6 o comunque prodotto un documento redatto in modo non conforme alle modalità ivi indicate;
 - c) allegato il progetto tecnico-economico di cui al precedente art. 7.
3. L'esclusione per taluna delle cause di cui al presente articolo sarà comunicata al soggetto proponente.

Art. 10

Commissione di valutazione

1. Le proposte contenute nei plichi pervenuti entro il termine di cui all'art. 5, comma 5, saranno valutate da un'apposita Commissione di valutazione, composta da tre componenti, ai sensi del decreto interministeriale del 6 agosto 2003 recante "Individuazione del soggetto gestore del codice di pubblica emergenza 114" e s.m.i., nominata dal Capo del dipartimento per le politiche della famiglia successivamente alla scadenza del termine per la presentazione delle domande di partecipazione alla selezione.
2. La Commissione provvederà, in seduta pubblica, a verificare l'assenza delle cause di esclusione di cui al comma 2 dell'articolo precedente.
3. La Commissione provvederà, quindi, a valutare i progetti tecnico-economici di cui all'art. 7 delle sole domande ammesse e non escluse, sulla base dei criteri di valutazione di cui al successivo art. 11, comma 1.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Art. 11

Valutazione dei progetti

1. La Commissione di cui all'art. 10 potrà assegnare a ciascun progetto tecnico-economico un punteggio massimo di cento punti, così ripartito:

Area della qualità del "114" - punti da 0 a 40

- a) qualità del progetto in termini di completezza della proposta rispetto alle finalità indicate all'art. 3 del presente Avviso, con particolare attenzione al trasferimento e alle segnalazioni dei casi pertinenti all'Autorità Garante per l'infanzia e l'adolescenza secondo quanto previsto dall'art. 6 della legge 12 luglio 2011, n. 112 e alla modalità di erogazione della formazione *in house* a funzionari e collaboratori del Dipartimento sulle tematiche oggetto del presente avviso (punti da 0 a 25);
- b) realizzazione di attività/servizi aggiuntivi coerenti con le finalità indicate all'art. 3 del presente Avviso (punti da 0 a 10);
- c) utilizzo di modelli operativi basati su sistemi di qualità certificati da organismi nazionali ed internazionali, secondo le normative vigenti (punti da 0 a 5).

Area della qualificazione professionale - punti da 0 a 40

- a) articolazione, funzionalità e qualità del gruppo di lavoro (punti da 0 a 20);
- b) capacità di fornire servizi innovativi e specialistici anche ad utenti stranieri o appartenenti a minoranze linguistiche sul territorio nazionale (punti da 0 a 10);
- c) adozione di percorsi di formazione strutturati per la professionalizzazione e/o l'aggiornamento degli operatori telefonici sulle tematiche dell'ascolto e della consulenza nelle situazioni di disagio minorile, nonché sulle problematiche legate alla multiculturalità dei minori (punti da 0 a 5);
- d) collaborazioni già in essere con enti di ricerca, istituti di formazione e istituti universitari per la realizzazione di attività formative sul tema dell'ascolto dei minori in situazioni di disagio (punti da 0 a 5).

Area dell'innovazione tecnologica - punti da 0 a 10



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

-
- a) utilizzo di un sistema informatizzato per la raccolta dei dati, delle chiamate e delle attività di ascolto e consulenza poste in essere dal "114" e per il successivo monitoraggio dei casi (punti da 0 a 5);
 - b) utilizzo di un sistema integrato per l'attivazione delle competenti strutture territoriali (punti da 0 a 3);
 - c) utilizzo di un sistema evoluto per la raccolta delle segnalazioni e delle elaborazioni di analisi e statistiche con accesso da parte dell'Amministrazione (punti da 0 a 2).

Ulteriori elementi di qualità del progetto e rapporto costi/benefici - punti da 0 a 10

- a) congruità complessiva del budget di spesa (punti da 0 a 5);
- b) equilibrio nella distribuzione tra voci di costo (punti da 0 a 5).

Non verranno valutate, né permesse azioni e iniziative di comunicazione che verranno invece garantite dal Dipartimento.

2. La Commissione di cui all'art. 10, a conclusione della procedura di valutazione, predisporrà una graduatoria, ordinata per punteggio complessivo e con specifica indicazione del totale dei punti assegnati, secondo quanto previsto al comma 1. Tale graduatoria verrà successivamente approvata con decreto del Dipartimento per le politiche della famiglia e pubblicata sul sito del Dipartimento per le politiche della famiglia: www.politichefamiglia.it.

3. Il soggetto classificatosi al primo posto nella graduatoria ovvero, in caso di rinuncia, quello immediatamente successivo, è individuato quale gestore del "114".

4. Il Dipartimento per le politiche della famiglia si riserva la facoltà di affidare il "114" anche in presenza di una sola domanda valida.

Art. 12

Modalità di esecuzione e durata

1. Lo svolgimento del "114" è disciplinato da una convenzione sottoscritta dal Dipartimento per le politiche della famiglia e dal soggetto individuato, ai sensi dell'articolo 12, della Legge 7 agosto 1990, n. 241 per una durata complessiva di 36 mesi, fermo restando quanto previsto dal successivo art. 14 comma 2, recante la puntuale disciplina dei criteri e delle modalità operative di gestione del "114", che dovranno essere osservate dal gestore in coerenza con le specificità del progetto presentato, garantendo continuità nella gestione del "114".



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

2. La convenzione deve prevedere la facoltà di recesso unilaterale da parte del Dipartimento per le politiche della famiglia in caso di ingiustificato ritardo nell'avvio delle attività e, previa formale messa in mora del gestore, in caso di persistente inadempimento delle obbligazioni disciplinate dalla convenzione e dal presente Avviso.

Art. 13

Garanzia fideiussoria

1. Il soggetto individuato sarà tenuto a presentare, in sede di stipulazione della convenzione, una fideiussione bancaria o assicurativa per un importo di euro 150.000,00 (centocinquantamila/00) a garanzia dell'esecuzione dei compiti a suo carico nel rispetto delle modalità di gestione del "114" come definite dal presente Avviso.

2. La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la clausola del pagamento a semplice richiesta scritta del Dipartimento per le politiche della famiglia. La fideiussione deve altresì contenere esplicita dichiarazione di validità sino all'ultimazione degli impegni assunti dal gestore. Essa copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione del "114" da parte del Dipartimento.

3. La mancata costituzione della garanzia di cui al comma 1 determina la revoca del contributo da parte dell'Amministrazione che individua, quale beneficiario, il soggetto immediatamente successivo in graduatoria.

4. Il soggetto individuato sarà tenuto ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti occupati nei lavori di cui al presente Avviso, in base alle disposizioni legislative ed ai regolamenti vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli obblighi relativi.

Conseguentemente, ogni eventuale responsabilità, per quanto riguarda la sicurezza infortunistica sarà a carico del soggetto individuato che dovrà quindi provvedere, ai fini della prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali, ed a sua cura e spese, a tutti gli obblighi che gli derivano dall'esecuzione del "114" affidato in gestione. Pertanto, il Dipartimento sarà esplicitamente sollevato da ogni obbligo e/o responsabilità nei confronti di tutto il personale adibito dal soggetto individuato all'esecuzione delle attività relative al funzionamento del "114" affidato in gestione per quanto attiene a:

- retribuzione in base agli inquadramenti specificati nel progetto e al CCNL in esso individuato;



Presidenza del Consiglio dei Ministri
DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

- contributi assicurativi, assistenziali e previdenziali;
- assicurazioni, infortuni ed ogni adempimento, prestazione ed obbligazione inerente il rapporto di lavoro secondo le leggi in vigore.

Art. 14

Risorse

1. Al soggetto individuato quale gestore del "114" è corrisposto un contributo massimo di euro 1.500.000,00 (unmilione cinquecentomila/00) a fronte di spese effettivamente sostenute per l'erogazione del "114" nel corso del triennio di interesse. A carico del soggetto individuato è posto l'onere finanziario eccedente così come indicato all'art. 4, comma e).
2. La corresponsione al soggetto del contributo di cui al precedente comma, a parziale copertura dei costi di gestione del "114", è subordinata all'effettivo stanziamento dei fondi necessari sul relativo capitolo dello stato di previsione della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche della famiglia

Art. 15

Modalità di erogazione

1. Il contributo per la prestazione del "114" sarà corrisposto, previa positiva valutazione da parte del Comitato di indirizzo e verifica di cui all'art. 7 del decreto interministeriale del 6 agosto 2003 e s.m.i. della documentazione di cui ai successivi commi 3 e 4, secondo le modalità indicate dal presente articolo.
2. Il contributo sarà liquidato al gestore in tre quote quadrimestrali per ogni anno di attività: la prima e la seconda quota nella misura del 30% del contributo e la terza nella misura del 40%. Le richieste di liquidazione con la relativa documentazione richiamata ai successivi punti 3) e 4) dovranno pervenire entro e non oltre i 60 giorni dalla scadenza del quadrimestre di riferimento pena decadenza del contributo.
3. La prima e seconda quota sarà corrisposta a seguito della presentazione da parte del soggetto individuato di:
 - a) analisi, anche statistiche, sui fenomeni di abuso a danno dei minori rilevati nell'esecuzione del "114" di cui all'articolo 3.2 del presente Avviso;



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

-
- b) una relazione dettagliata attestante le attività realizzate ed i risultati conseguiti nel periodo di riferimento rispetto al "114" complessivamente erogato;
- c) un rendiconto analitico delle spese effettivamente e complessivamente sostenute - ciascuna riferita puntualmente ad attività realizzate per l'esecuzione del "114" - nel periodo di riferimento e corredato dalle fatture e/o dai giustificativi di spesa in copia conforme all'originale.
4. Per l'erogazione dell'ultima quota annuale, il soggetto individuato dovrà presentare inoltre:
- a) un rendiconto analitico delle spese effettivamente e complessivamente sostenute - ciascuna riferita puntualmente ad attività realizzate per l'esecuzione del "114" - nel periodo di riferimento e corredato dalle fatture e/o dai giustificativi di spesa in copia conforme all'originale;
- b) una dichiarazione attestante le spese complessivamente sostenute per l'erogazione del "114" per l'intero anno di riferimento;
- c) una relazione dettagliata attestante le attività realizzate ed i risultati conseguiti rispetto al "114" complessivamente erogato;
- d) analisi, anche statistiche, sui fenomeni della violenza e del disagio infantile rilevati nell'esecuzione del "114" di cui all'articolo 3.2 del presente Avviso.
5. I giustificativi delle spese sostenute in esecuzione delle attività progettuali dovranno essere conservati e resi disponibili all'Amministrazione fino a due anni dalla conclusione del progetto.
6. Il Dipartimento per le politiche della famiglia si riserva di effettuare verifiche a campione sull'effettiva esecuzione delle attività.

Art. 16

Referente

Il soggetto gestore indicherà un proprio rappresentante, quale referente, che comunicherà al Dipartimento per le politiche della famiglia i propri recapiti di cellulare ed e-mail.

Il referente indicato si dovrà rendere reperibile h 24 su tutti i giorni dell'anno, compreso domeniche e festivi.

In caso di sostituzione del referente, dovrà esserne data tempestiva comunicazione scritta al Dipartimento.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

Art. 17

Utilizzo del logo del Dipartimento per le politiche della famiglia

Dall'assegnazione del finanziamento discende l'obbligo per il soggetto individuato di utilizzare il logo ufficiale del Dipartimento per le politiche della famiglia con la dicitura "Progetto realizzato con il contributo della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche della famiglia" su tutta la documentazione informativa/progettuale, compresi eventuali siti internet e in ogni ambito di realizzazione del progetto. Il predetto logo sarà fornito dall'Amministrazione procedente all'avvio delle attività. La documentazione progettuale dovrà essere messa a disposizione dell'Amministrazione, anche su supporto informatico, ai fini della eventuale diffusione attraverso il sito istituzionale.

Art. 18

Altre informazioni

Il responsabile del procedimento è la Dott.ssa Tiziana Zannini - Responsabile del Servizio Promozione e monitoraggio delle politiche per la famiglia del Dipartimento per le politiche della famiglia.

I soggetti interessati potranno inviare quesiti per posta elettronica all'indirizzo: politichefamiglia-ufficio2@governo.it non oltre 10 giorni prima del termine di scadenza per la presentazione delle domande di partecipazione, indicando nella voce "Oggetto" l'articolo o gli articoli dell'Avviso sul quale si intende avere più informazioni.

Le risposte ai quesiti di interesse generale, ovvero le FAQ (*Frequently Asked Questions*), saranno pubblicate sul sito internet: www.politichefamiglia.it, sezione "Avvisi e Bandi".

Roma,

Il Capo del Dipartimento
Cons. Ermenegilda Siniscalch



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

PATTO DI INTEGRITA'

tra la

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche della famiglia

e.....

Oggetto : Avviso per la concessione di contributo per la gestione del numero pubblico “emergenza infanzia 114” emanato ai sensi dell’articolo 12, L. 7 agosto 1990, n. 241 e del D.I. 6 agosto 2003 recante “individuazione del soggetto gestore del codice di pubblica emergenza 114”

Il presente atto, debitamente sottoscritto dalle parti dovrà essere prodotto, a pena di esclusione, insieme ai documenti di partecipazione alla procedura in oggetto e costituisce parte integrante del contratto che si andrà a stipulare a conclusione di detta procedura.

1. Il presente Patto di integrità stabilisce la reciproca, formale obbligazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per le politiche della famiglia e dei partecipanti alla procedura di affidamento in oggetto, di conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza nonché l’espreso impegno anticorruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell’assegnazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione.
2. Il/La sottoscritto/asi impegna a osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, avuto riguardo al ruolo e all’attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. n. 62/2013 (*Codice di comportamento dei dipendenti pubblici*) e dal D.P.C.M. 16 settembre 2014 (*Codice di comportamento e di tutela della dignità e dell’etica dei dirigenti e dei dipendenti della Presidenza del Consiglio dei Ministri*). A tal fine Il/La sottoscritto/a è consapevole ed accetta che, ai fini della completa e piena conoscenza dei codici sopra citati, l’Amministrazione ha adempiuto all’obbligo di trasmissione di cui all’art. 17 del D.P.R. n. 62/2013 garantendone l’accessibilità all’indirizzo web <http://www.governo.it/AmministrazioneTrasparente>.
3. Il/La sottoscritto/a si impegna a trasmettere copia dei “Codici” ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell’avvenuta comunicazione. La violazione degli obblighi di cui al D.P.R. n. 62/2013 e al D.P.C.M. 16 settembre 2014, costituisce causa di risoluzione del contratto aggiudicato, secondo la disciplina del presente atto.
4. Il/La sottoscritto/a dichiara, ai fini dell’applicazione dell’art. 53, comma 16 ter, del decreto legislativo n. 165/2001, di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti delle pubbliche amministrazioni, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni nei loro confronti, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.

Il/La sottoscritto/a dichiara, altresì, di essere consapevole che qualora emerga la predetta situazione verrà disposta l'esclusione dalla procedura di affidamento in oggetto.

5. Il/La sottoscritto/a si impegna a segnalare alla Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per le politiche della famiglia, qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della presente procedura di affidamento, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla procedura in oggetto.
6. Il/La sottoscritto/a, in caso di aggiudicazione, si impegna a riferire tempestivamente alla Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento per le politiche della famiglia ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità, ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione dell'appalto nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente. Il/La sottoscritto/a prende, altresì atto che analogo obbligo dovrà essere assunto da ogni altro soggetto che intervenga, a qualunque titolo, nell'esecuzione dell'appalto e che tale obbligo non è in ogni caso sostitutivo dell'obbligo di denuncia all'Autorità Giudiziaria dei fatti attraverso i quali sia stata posta in essere la pressione estorsiva e ogni altra forma di illecita interferenza. Il/La sottoscritto/a è consapevole che, nel caso in cui non comunichi i tentativi di pressione criminale, il contratto si risolverà di diritto.
7. Il/La sottoscritto/a dichiara, altresì, che non si è accordata e non si accorderà con altri partecipanti alla procedura per limitare con mezzi illeciti la concorrenza, il/la sottoscritto/a dichiara altresì di non trovarsi in alcuna situazione di controllo e/o di collegamento di cui all'art. 2359 del codice civile con altri partecipanti alla procedura.
8. Il/La sottoscritto/a si impegna a rendere noti, su richiesta della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per le politiche della famiglia, tutti i pagamenti eseguiti e riguardanti il contratto eventualmente assegnatole a seguito della procedura di affidamento.
9. Il/La sottoscritto/a prende nota e accetta che, nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti con il presente Patto di integrità, saranno applicate, a seconda delle fasi in cui lo stesso si verifichi, le seguenti sanzioni, fatte salve le responsabilità comunque previste dalla legge:
 - a. Esclusione del concorrente dalla procedura di affidamento;
 - b. Risoluzione del contratto con incameramento della cauzione provvisoria o definitiva;
 - c. Esclusione del concorrente dalle procedure di affidamento indette dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri per i successivi 3 (tre) anni.

Il presente Patto di integrità e le sanzioni applicabili resteranno in vigore sino alla completa esecuzione del contratto assegnato a seguito della procedura di affidamento.

Eventuali fenomeni corruttivi o altre fattispecie di illecito, fermo restando, in ogni caso, quanto previsto dagli artt. 331 e segg. del c.p.p., vanno segnalati al Responsabile Unico del Procedimento e al Responsabile della prevenzione della corruzione della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per le politiche della famiglia.

Ogni controversia relativa all'interpretazione e all'esecuzione del presente Patto di integrità tra la Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per le politiche della famiglia e i soggetti partecipanti alle procedure di affidamento, sarà risolta dall'Autorità Giudiziaria competente.

Data

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche della famiglia

.....
Firma del Legale rappresentante

PROSPETTO RIEPILOGATIVO DEI COSTI DI GESTIONE DEL SERVIZIO

	VOCI DI SPESA	UNITA'	COSTO MENSILE	COSTO TOTALE
1.	Risorse Umane			
	Call center manager			
	Team leader			
	Operatori			
	Personale IT			
	Sub Totale			
2.	Area Ricerca sviluppo e formazione			
	Interventi formativi ricerche e studi			-
	Analisi elaborazioni dati			
	Sub Totale			
3.	Spese di gestione			
	Amministrazione, Costi di struttura, etc.			
	Sub Totale			
4.	Altri costi e servizi			
	Costi innovazione IT			
	Certificazione di qualità			
	Sub Totale			
	TOTALE COMPLESSIVO DEL PROGETTO			
	CONTRIBUTO CARICO DEL PROPONENTE			
	COSTO A CARICO DEL DIPARTIMENTO POLITICHE PER LA FAMIGLIA			