



Comune
di Milano

DIREZIONE WELFARE E SALUTE

Area Domiciliarità

Unità Sostegno al Reddito e Titoli Sociali

OGGETTO: SERVIZIO DI CONTACT CENTER - BACK
OFFICE E FRONT OFFICE - DI SUPPORTO
AGLI INTERVENTI DI SOSTEGNO AL
REDDITO E TITOLI SOCIALI
CUP B14B20001130001

IL DIRETTORE DI AREA E RUP
Dott. Giuseppe Barbalace

RELAZIONE TECNICA ILLUSTRATIVA DEL SERVIZIO

Rev.	Data	Descrizione	Red.	Rev.	File
------	------	-------------	------	------	------

RELAZIONE TECNICA ILLUSTRATIVA

Finalità e descrizione del servizio in appalto

Finalità

Costituisce oggetto del presente appalto l'affidamento del servizio di Contact Center – Front Office e Back Office – per il supporto all'erogazione degli interventi di Sostegno al Reddito e Titoli Sociali gestiti dall'Area Domiciliarità della Direzione Welfare e Salute del Comune di Milano.

Con il decreto di riparto del Fondo Povertà 2021/2023 e di approvazione del Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà (D.I. del 30 dicembre 2021, registrato dalla Corte dei Conti il 24 gennaio 2022) è stato autorizzato il pagamento per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà, in favore degli ambiti territoriali della Regione Lombardia per l'anno 2021.

Con Deliberazione di Consiglio Comunale n.99 del 19/12/2022 è stato approvato il Piano di Sviluppo del Welfare della Città di Milano 2021 - 2023 che ha ribadito l'attenzione dell'Amministrazione Comunale per investimenti e interventi riguardanti le politiche di sostegno al reddito e i titoli sociali rivolti ai cittadini con disabilità e non autosufficienti.

Inoltre, la Deliberazione di Giunta Comunale n. 432 del 31 marzo 2023 avente ad oggetto "Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025 - ai sensi dell'art.6 del D.L. n. 80/2021, convertito con modificazioni in Legge n. 113/2021 Immediatamente eseguibile" prevede per la Direzione Welfare e Salute il potenziamento degli interventi di lotta alla povertà e il contrasto all'esclusione sociale.

In attuazione della Delibera di Giunta Comunale n. 432 del 31 aprile 2014 e della Delibera di Giunta Comunale n. 1687 del 05 settembre 2014, nel corso degli anni, sono state approvate con atti dirigenziali, nello specifico la Determinazione Dirigenziale n. 736 del 14 luglio 2015 e la n. 308 del 24 maggio 2019 le "Procedure per il sostegno al reddito della Direzione Politiche Sociali" che hanno individuato 5 misure economiche rivolte agli utenti in condizioni di disagio (nuclei familiari con valore ISEE Ordinario inferiore ad € 6.000,00).

Con Determinazione Dirigenziale n. 1737 del 21/02/2023 è stata autorizzata la messa a regime della sperimentazione prevista dalla Deliberazione di Giunta Comunale n. 396 del 20/03/2020 nell'attuazione degli interventi dei Titoli Sociali - Linea 1, Linea 2, Linea 4 - rivolti a Persone con disabilità residenti nel Comune di Milano.

Alla luce del costante incremento delle richieste di contributi di sostegno al reddito e titoli sociali da parte delle famiglie milanesi, si ritiene necessario consolidare gli interventi di inclusione sociale fornendo un Supporto all'Area Domiciliarità per rispondere tempestivamente ai bisogni emergenti.

Descrizione del servizio

L'affidamento di cui al presente provvedimento prevede l'attuazione di interventi relativi al supporto tecnico e amministrativo agli uffici della Direzione Welfare e Salute nell'organizzazione, coordinamento e attuazione delle misure nazionali e locali di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale (Misure di Sostegno al Reddito e Titoli Sociali) secondo quanto previsto dal Programma Nazionale Inclusione e lotta alla povertà e dal Piano nazionale per la non autosufficienza.

In breve, e come meglio dettagliato nel Capitolato Speciale d'Appalto, il servizio si articola nelle seguenti attività:

1. Servizio di ORIENTAMENTO generale rivolto alla Cittadinanza sulle varie tipologie di sostegni attivabili e sui requisiti di accesso previsti. Tale supporto può avvenire telefonicamente, via mail o presso la Sede Comunale di Via Sile 8.
2. Servizio di SUPPORTO tecnico e informativo alla Cittadinanza nella Presentazione delle Istanze – assistenza ai cittadini interessati per fornire loro le informazioni necessarie per poter presentare domanda di Sostegno al Reddito e/o Titolo Sociale.
3. Servizio di SPORTELLO almeno 4 giorni a settimana: presso la sede comunale di Via Sile 8, previo appuntamento, gli operatori dovranno incontrare i cittadini per la consegna di documentazione cartacea e richieste di informazioni. Gli orari di apertura dello sportello dovranno essere modulati in funzione del numero di appuntamenti ricevuti.
4. gestione del CONTATTO con gli utenti che possono richiedere per telefono, direttamente presso gli uffici o via mail, informazioni sugli esiti delle domande presentate.
5. Gestione della fase di EROGAZIONE dei contributi a partire dalla lavorazione delle pratiche fino all'erogazione del contributo spettante.
6. Gestione delle attività di MONITORAGGIO post erogazione dei contributi.
7. Supporto nelle attività di RENDICONTAZIONE dei contributi regionali erogati (B2, Dopo di Noi, Progetti di Vita Indipendente, Voucher Sociali.)
8. Ogni ALTRA ATTIVITÀ/DOCUMENTAZIONE utile all'attuazione delle Misure di Sostegno al Reddito e Titoli Sociali secondo le necessità.

Destinatari finali del servizio oggetto del presente affidamento sono i cittadini interessati a richiedere le misure di Sostegno al Reddito e Titoli Sociali e/o beneficiari delle stesse, nonché gli operatori dedicati all'accoglienza e alla raccolta delle richieste.

Obiettivi del servizio in appalto

Obiettivi del servizio di cui alla presente procedura di gara sono:

- Incrementare l'efficienza della risposta e l'efficacia del servizio rivolto ai cittadini riguardo gli interventi di sostegno al reddito e dei titoli sociali, in relazione al supporto informativo e di orientamento sulle procedure per presentare richiesta o sulle pratiche già in corso;
- Fornire un'immediata attività di supporto ai Punti di Raccolta in relazione all'utilizzo degli applicativi informatici e sull'accesso agli interventi in oggetto.

I risultati attesi del servizio sono:

- incremento della qualità della risposta al cittadino, in relazione alle sue richieste informative;
- riduzione dei tempi di risposta nelle diverse fasi del processo dalla presentazione della domanda fino all'erogazione del contributo.

Inoltre, l'Operatore Economico dovrà garantire quali risultati minimi attesi il mantenimento dello standard di servizio in linea con il numero di attività svolte nel biennio 2021/2022.

A cura dell'Area Gare Beni e Servizi

La Spesa indicativa per la sottoscrizione e registrazione del contratto compresa la spesa per le marche da bollo è € 2.100,00.