

**D.g.r. 6 aprile 2020 - n. XI/3036****Manifestazione di interesse per l'individuazione di un soggetto gestore per «Spazio Disabilità» di Regione Lombardia per il triennio 2020 - 2022 e proroga del servizio dall' 1 maggio al 30 giugno 2020**

## LA GIUNTA REGIONALE

## Richiamati:

- l'art. 9 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità (adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006 laddove precisa che «al fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli aspetti della vita, gli Stati Parti adottano misure adeguate a garantire alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico, sia nelle aree urbane che in quelle rurali...»;
- la legge 3 marzo 2009 n. 18 di «Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità» con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità» con cui l'Italia si è assunta l'impegno di adottare tutti gli atti, le azioni, le politiche necessarie per un deciso cambio di strategia nell'affrontare le tematiche della disabilità;
- la Risoluzione del Parlamento europeo del 25 ottobre 2011 ad oggetto «Mobilità, integrazione delle persone con disabilità e la strategia europea in materia di disabilità 2010-2020 (2010/2272(INI))» con cui il Parlamento Europeo «invita gli Stati membri, con il sostegno della Commissione, a incoraggiare l'integrazione e l'accettazione nella società delle persone con disabilità, migliorandone l'accesso alle strutture e alle attività sportive, ricreative e culturali, anche attraverso la promozione e lo scambio fra gli Stati membri di materiale culturale accessibile agli ipovedenti, in linea con la risoluzione del Consiglio del 6 maggio 2003 relativa all'accessibilità alle infrastrutture e attività culturali per le persone con disabilità»;

Vista la legge 8 novembre 2000, n. 328 «Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali» che prevede la possibilità di affidare in gestione a soggetti pubblici nonché, in qualità di soggetti attivi nella progettazione e nella realizzazione concertata degli interventi, organismi non lucrativi di utilità sociale, organismi della cooperazione, organizzazioni di volontariato, associazioni ed enti di promozione sociale, fondazioni, enti di patronato e altri soggetti privati;

Richiamato l'art. 55 del d.lgs. 117/2017 «Codice del Terzo settore» che prevede che in attuazione dei principi di sussidiarietà, cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità, omogeneità, copertura finanziaria e patrimoniale, responsabilità ed unicità dell'amministrazione, autonomia organizzativa e regolamentare, le amministrazioni pubbliche, nell'esercizio delle proprie funzioni di programmazione e organizzazione a livello territoriale degli interventi e dei servizi, assicurano il coinvolgimento attivo degli enti del Terzo settore;

## Viste le seguenti leggi regionali:

- l.r. 6 dicembre 1999, n. 23 «Politiche regionali per la famiglia» che all'art. 4, comma 12, dispone il perseguimento, da parte di Regione Lombardia, della tutela della salute dell'individuo nell'ambito familiare ed il benessere di tutti i componenti della famiglia, con particolare riguardo alle situazioni che possono incidere negativamente sull'equilibrio fisico e psichico di ciascun soggetto;
- l.r. 12 marzo 2008, n. 3 «Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario», e successive modificazioni con l.r. n. 2/2012;
- l.r. 14 febbraio 2008, n. 1 «Testo unico delle leggi regionali in materia di volontariato, Cooperazione sociale, associazionismo e società di mutuo soccorso» che prevede:
  - all'art. 9, che le organizzazioni di volontariato iscritte ai registri da almeno sei mesi possano stipulare convenzioni con la Regione Lombardia e gli altri enti pubblici per lo svolgimento di attività e servizi assunti integralmente in proprio, per attività innovative e per attività integrative o di supporto a servizi pubblici;
  - all'art. 19, che Regione Lombardia promuova forme di convenzionamento tra le associazioni e gli enti pubbli-

ci per cooperare nei servizi di utilità sociale e collettiva, in linea con la Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità che definisce come «Organizzazioni maggiormente rappresentative delle persone con disabilità»;

Considerate inoltre le seguenti leggi in materia di comunicazione e informazione:

- l.r. 13 febbraio 1990, n. 9 avente per oggetto «Disciplina delle pubblicazioni e delle iniziative di comunicazione ed informazione della Regione Lombardia»;
- l.r. 1/2000, comma 16 dell'art. 4 «Servizi alla persona e alla comunità», che prevede, tra l'altro, che gli utenti del sistema regionale dei servizi sociali hanno diritto a ricevere informazioni corrette e complete sul sistema dei servizi;
- l'art. 2 della legge 7 giugno 2000 n. 150, «Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni», che prevede che le Amministrazioni svolgano attività di informazione e di comunicazione, anche attraverso l'organizzazione e la partecipazione a rassegne specialistiche, fiere, congressi e attraverso la costituzione degli URP (Uffici Relazione con il Pubblico) che offrono servizi ai cittadini singoli o associati al fine di:
  - garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
  - agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;

Richiamato il Programma Regionale di Sviluppo della XI legislatura, in cui si individua nel progetto «Spazio Disabilità» uno strumento che promuove la conoscenza di servizi ed opportunità molto concrete in favore delle persone con disabilità e delle loro famiglie e ha tra i suoi obiettivi quello di essere un punto di informazione per «promuovere, proteggere e garantire il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità» (art. 1, Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità);

Richiamata, altresì, la d.g.r. n. IX/983 del 15 dicembre 2010 che ha approvato il Piano regionale per la disabilità, tutt'ora in vigore, al cui interno si prevedeva un sistema di sportelli informativi rivolti alle persone con disabilità e alle loro famiglie;

Vista la d.g.r. n. IX/1353 del 25 febbraio 2011 «Linee guida per la semplificazione amministrativa e la valorizzazione degli enti del Terzo settore nell'ambito dei servizi alla persona e alla Comunità» che valorizza le forme di collaborazione tra la Pubblica Amministrazione e in particolare, la Regione, le ATS (Agenzia di Tutela della Salute) già ASL, le Aziende di Servizi alla Persona (ASP) e il Terzo Settore;

Richiamata la d.g.r. n. X/5649 del 3 ottobre 2016 ad oggetto «Spazio Disabilità: definizione di un progetto di informazione dedicato al mondo della disabilità per il triennio 2017 -2019 - Approvazione Avviso» per il quale è stata prevista la manifestazione di interesse per l'individuazione e realizzazione del progetto «Spazio Disabilità» Triennio 2017 - 2019;

Considerato che lo Sportello Spazio Disabilità di Regione Lombardia è oggi articolato nelle seguenti attività:

- Front Office mediante azione di ricevimento, ascolto e assistenza rivolto in modo specifico alle persone disabili che si rivolgono allo Sportello per informazioni su atti e provvedimenti amministrativi regionali di interesse pubblico e sui servizi offerti in materia di disabilità;
- Back Office a sostegno dell'intero servizio di Front Office del sistema regionale mediante formulazione di risposte agli utenti in materia di disabilità, attività di implementazione e aggiornamento dell'archivio informatico (Banca Dati);
- attività redazionale e implementazione del sito web «www.Lombardia Facile.Oltre la disabilità»;

Considerato che per Regione Lombardia lo Sportello Spazio Disabilità rappresenta uno strumento di forte utilità pubblica, sia per la tipologia del servizio offerto, che per la specificità dell'utenza alla quale si rivolge, in quanto offre informazioni e consulenza e svolge un ruolo chiave anche nella lettura dei bisogni necessari ai fini della programmazione regionale e nella promozione dei servizi e delle politiche di intervento regionali;

Preso atto che con d.g.r. n. 2659 del 16 dicembre 2019 ad oggetto «Spazio Disabilità. Determinazioni» è stata approvata la

## Serie Ordinaria n. 15 - Venerdì 10 aprile 2020

proroga del Servizio Spazio Disabilità di Regione Lombardia per il primo quadrimestre 2020, fino al 30 aprile 2020;

Dato atto che l'emergenza sanitaria in corso da COVID-19 ha determinato una considerevole limitazione dei servizi diretti di sportello, in ragione delle necessarie precauzioni sanitarie e pertanto si è reso necessario sospendere temporaneamente le attività pur restando attivi i servizi di back office a distanza, in ottemperanza alle disposizioni legate all'emergenza in atto;

Valutato che tale sospensione, ha determinato la necessità di una ulteriore proroga dell'incarico dal 1 maggio al 30 giugno 2020, per consentire ad una utenza specifica, in questo particolare situazione emergenziale, di formulare richieste di chiarimento informazioni e supporto alle quali saranno fornite risposte tempestive ed efficaci connessi alla gestione dell'emergenza anche per le persone con disabilità;

Ritenuto di stabilire tale ulteriore proroga avverrà alle stesse condizioni stabilite dalla citata d.g.r. nr. 2659 del 16 dicembre 2019;

Considerato che tale proroga, per altro, consentirà all'amministrazione regionale di dare avvio ad una nuova manifestazione di interesse che possa stabilire tempi congrui per poter partecipare al conseguente avviso pubblico;

Valutato che la somma complessiva relativa alla proroga del servizio Spazio Disabilità a decorrere dal 1 maggio fino al 30 giugno 2020 risulta determinata in Euro 40.000,00, sulla base di quanto stabilito nella precedente proroga e trova regolare copertura finanziaria al capitolo 12.07.104.14036 del bilancio 2020;

Valutato, altresì, che la somma relativa all'attivazione della nuova manifestazione di interesse per l'affidamento dell'incarico per il triennio 2020 - 2022 per un totale di mesi 30 è determinata in Euro 600.000,00 e trovano regolare copertura finanziaria al capitolo 12.07.104.14036 del bilancio 2020 per Euro 120.000,00, sul bilancio 2021 per Euro 240.000,00 e sul bilancio 2022 per Euro 240.000,00;

Ritenuto pertanto opportuno, per le motivazioni sopra descritte:

- procedere all'approvazione dell'Avviso pubblico per la manifestazione di interesse per la gestione di «Spazio Disabilità» di Regione Lombardia per il triennio 2020 - 2022 di cui all'Allegato A) quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- demandare a successivo provvedimento a cura del Direttore Generale della Direzione Generale Politiche Sociali, abitative e disabilità, la costituzione e nomina del Nucleo di valutazione per l'esame e la valutazione dei progetti pervenuti sulla base dei criteri contenuti nel sopra richiamato Avviso;

Ritenuto altresì:

- di rinviare alla Direzione Generale competente gli adempimenti previsti in materia di trasparenza e pubblicità ai sensi degli artt. 26 e 27 del decreto legislativo 33/2013;
- di disporre la pubblicazione del presente atto e dell'allegato A) parte integrante e sostanziale del presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale di Regione Lombardia (BURL) e sul portale di Regione Lombardia [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it);

Richiamate:

- la l.r. 20/08 e i provvedimenti organizzativi della Giunta Regionale;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

Per tutte le motivazioni esplicitate nelle premesse del presente atto che qui si intendono integralmente riportate:

1. di stabilire una proroga dell'incarico per il periodo 1 maggio - 30 giugno per la gestione dello Spazio Disabilità di Regione Lombardia alle stesse condizioni e modalità fissate dalla d.g.r. nr. 2659 del 16 dicembre 2019;

2. di stabilire che le risorse per garantire la proroga dal 1 maggio al 30 giugno 2020 ammontano ad Euro 40.000,00 e trovano copertura al capitolo 12.07.104.14036 del bilancio 2020;

3. di approvare «Avviso pubblico per la manifestazione di interesse per la gestione di «Spazio Disabilità» di Regione Lombardia per il triennio 2020 - 2022», di cui all'allegato A) quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

4. di demandare a successivo atto amministrativo a cura del Direttore Generale della Direzione Generale Politiche Sociali, abitative e disabilità, la costituzione e nomina del Nucleo di va-

lutazione per l'esame e la valutazione dei progetti pervenuti a seguito della manifestazione di interesse;

5. di stabilire, altresì, che le risorse per l'avvio della manifestazione di interesse per la gestione dello «Spazio Disabilità» di Regione Lombardia per il triennio 2020 - 2022 per un totale di mesi 30, a partire dal 1 luglio 2020, ammontano ad Euro 600.000 e trovano regolare copertura finanziaria al capitolo 12.07.104.14036 del bilancio 2020 per Euro 120.000,00, sul bilancio 2021 per Euro 240.000,00 e sul bilancio 2022 per Euro 240.000,00;

6. di rinviare a successivi provvedimenti dirigenziali l'adozione dei provvedimenti amministrativi di attuazione del presente atto e di assunzione dei relativi impegni di spesa;

7. di demandare al dirigente competente la pubblicazione del presente atto ai sensi degli articoli 26 e 27 del decreto legislativo n. 33/2013 in materia di pubblicità e trasparenza;

8. di disporre la pubblicazione del presente atto sul Bollettino Ufficiale di Regione Lombardia (BURL) e sul portale di Regione Lombardia [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it).

Il segretario: Enrico Gasparini

\_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

**Allegato A****MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'INDIVIDUAZIONE DI UN SOGGETTO GESTORE PER LO SPORTELLO "SPAZIO DISABILITÀ" DI REGIONE LOMBARDIA" PER IL TRIENNIO 2020 – 2022****INDICE**

1. FINALITA' E OBIETTIVI DELL'INCARICO
2. DESCRIZIONE DELL'INCARICO
3. RIFERIMENTI NORMATIVI
4. DOTAZIONE FINANZIARIA
5. SOGGETTI DESTINATARI
- 6.. REQUISITI RICHIESTI
7. CONTENUTI DEL PROGETTO SPORTELLO SPAZIO DISABILITA'
8. ATTIVITÀ RICHIESTE PER LO SVILUPPO DEL PROGETTO
  - 8.1 SERVIZIO DI FRONT OFFICE
  - 8.2 SERVIZIO DI BACK OFFICE
  - 8.3 REDAZIONE DEL SITO LOMBARDIA FACILE.IT
  - 8.4 INTEGRAZIONE CON LA RETE INFORMATIVA TERRITORIALE
- 9 ADEMPIMENTI A CARICO DEL SOGGETTO ATTUATORE
10. ADEMPIMENTI A CARICO DI REGIONE LOMBARDIA
11. COSTI AMMISSIBILI
12. VALUTAZIONE DELLE PROPOSTE E PUNTEGGI
13. OBBLIGHI DEL SOGGETTO ATTUATORE
14. MONITORAGGIO, CONTROLLI E VALUTAZIONE QUALITATIVA DEL SERVIZIO
15. FIDEIUSSIONE
16. MODALITA' DI CONCESSIONE ED EROGAZIONE DEL CONTRIBUTO
17. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
18. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA
19. PUBBLICAZIONE, INFORMAZIONI E CONTATTI
20. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

**1. FINALITA' E OBIETTIVI**

Regione Lombardia, attraverso la Direzione Generale Politiche sociali, abitative e disabilità, intende sostenere e cofinanziare un progetto attraverso una manifestazione di interesse per la gestione di un servizio regionale di ascolto e di informazione denominato "Spazio Disabilità", articolato in uno sportello informativo costituito da un servizio di Front Office e da un servizio Back Office rivolto alle persone con disabilità e alle loro famiglie, per rispondere a quesiti riguardanti tutti gli ambiti della vita quotidiana: diritti, servizi, salute, istruzione, formazione, lavoro, cultura, sport, tempo libero, ausili e tecnologie, eliminazione barriere e mobilità, tributi, agevolazioni fiscali ed altro, nel pieno rispetto dell'art. 19 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità laddove precisa che «...tutte le persone hanno diritto a vivere nella società, con la stessa libertà di scelta

delle altre persone...», convenzione la cui ratifica - 30 marzo 2007 - è stata autorizzata con la Legge 3 marzo 2009, n. 18.

## 2. DESCRIZIONE DELL'INCARICO

Spazio Disabilità è un servizio informativo pubblico gratuito, gestito da operatori qualificati che con competenza e professionalità rispondono alle esigenze di persone con disabilità e delle loro famiglie accompagnandole nella piena attuazione dei loro diritti e opportunità offerte in Lombardia. Il servizio comprende anche la gestione redazionale del sito web "Lombardia Facile. Oltre la disabilità".

Spazio Disabilità deve garantire le seguenti attività:

- ✓ servizio di Front Office mediante azione di ricevimento, ascolto e assistenza agli utenti che si rivolgono allo Sportello: erogazione di informazioni su atti e provvedimenti amministrativi regionali di interesse pubblico e sui servizi offerti in materia di disabilità;
- ✓ servizio di Back Office mediante formulazione di risposte dirette agli utenti telefonicamente o via e-mail;
- ✓ raccolta di quesiti, pareri, reclami, monitoraggio della domanda, archiviazione della risposta;
- ✓ aggiornamento dell'archivio informatico (Banca Dati) attraverso i principali canali informativi istituzionali;
- ✓ attività redazionale e implementazione del sito web "Lombardia Facile. Oltre la disabilità".

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- **Legge regionale 20 febbraio 1989 n.6** "Norme sull'eliminazione delle barriere architettoniche e prescrizioni tecniche di attuazione";
- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** "Legge sul procedimento amministrativo" e successive modificazioni;
- **Legge regionale 6 dicembre 1999 n.23** "Politiche regionali per la famiglia";
- **Legge 8 novembre 2000 n. 328** "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- **Legge 3 marzo 2007 n. 18** "Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità";
- **Legge regionale 12 marzo 2008, n. 3** "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario", e successive modificazioni con legge regionale n. 2/2012.

## 4. DOTAZIONE FINANZIARIA

La dotazione finanziaria per la realizzazione del presente Avviso per il triennio 2020/2022 ammonta complessivamente ad € 600.000,00 e si configura quale rimborso delle spese sostenute fino ad un massimo dell'80% del costo totale del progetto.

Il cofinanziamento destinato al progetto è ripartito in quote annuali pari a:

- € 120.000,00 per l'anno 2020
- € 240.000,00 per l'anno 2021
- € 240.000,00 per l'anno 2022

## 5. SOGGETTI DESTINATARI

Possono presentare domanda di partecipazione<sup>7</sup> organizzazioni - singole o associate - senza scopo di lucro di cui all'art.1, comma 5, della legge 8 novembre 2000 n.328, che risultino iscritti nei rispettivi albi e registri nazionali e/o regionali, che abbiano almeno una sede operativa permanente in Lombardia all'atto di presentazione della domanda, che nel proprio Statuto dichiarino di svolgere attività a favore di persone con disabilità e che operino da almeno tre anni con carattere di continuità nel settore dell'informazione e comunicazione pubblica sempre nel campo della disabilità.

I soggetti titolati a presentare i progetti sono:

- ✓ Cooperative sociali;
- ✓ Organizzazioni di Volontariato;
- ✓ Associazioni ed enti di promozione sociale;
- ✓ Associazioni, fondazioni o altre istituzioni di carattere privato riconosciute ai sensi del DPR 10 febbraio 2000, n. 361;
- ✓ Enti di patronato;
- ✓ Altri soggetti privati senza scopo di lucro

E' facoltà degli stessi costituire forme di partenariato al fine di partecipare al presente Avviso. In tal caso il Progetto deve essere presentato da un solo soggetto individuato quale ente delegato a svolgere funzioni di capofila e al quale spetta l'onere di attestare che tutti gli enti associati sono in possesso dei requisiti richiesti dal presente avviso.

## 6. REQUISITI RICHIESTI

Il soggetto richiedente deve possedere:

1. un indirizzo di posta elettronica certificata PEC;
2. idonea certificazione attestante l'esperienza almeno triennale e continuativa, da parte di tutti i soggetti che partecipano al partenariato, nel settore della comunicazione pubblica sempre nel campo della disabilità, come specificato al punto 5;
3. attestazione circa l'iscrizione ai rispettivi albi e registri;
4. copia dello statuto dell'ente/enti;
5. apposita dichiarazione con la quale garantisce l'impegno a partecipare al finanziamento del progetto, di cui al presente avviso, nella misura minima

del 20% rilevabile dal piano economico-finanziario. Eventuali e/o ulteriori contributi pubblici non possono rientrare nella quota di partecipazione al finanziamento.

Anche i soggetti dell'eventuale partenariato devono possedere i requisiti di cui al punto 2 e 3 dell'elenco precedente. Il soggetto richiedente deve altresì indicare il conto corrente sul quale Regione Lombardia provvederà ad erogare l'importo rendicontato. La mancata osservanza delle modalità di presentazione costituisce causa di inammissibilità formale della domanda di partecipazione.

## **7. CONTENUTI E ATTIVITA' MINIMI DEL PROGETTO SPAZIO DISABILITA'**

La proposta progettuale deve descrivere tutte le attività che sono previste nella progettazione triennale e declinarle in Piani operativi annuali.

Deve essere redatta con i requisiti previsti dal presente Avviso e deve contenere:

- Una descrizione dettagliata dei servizi e delle attività da svolgere che includa anche l'organizzazione dello Sportello Spazio Disabilità: Front Office, Back Office e gestione attività redazionale del sito web Lombardia Facile. Oltre la disabilità;
- Piano operativo declinato in fasi annuali;
- Piano economico finanziario definito in fasi annuali;
- Target di riferimento dello Spazio Disabilità;
- Struttura organizzativa dell'équipe operativa dei soggetti coinvolti e rispettivi ruoli e competenze;
- Proposta di una modalità di lavoro in rete con i soggetti del territorio;
- Descrizione dell'attività di monitoraggio della domanda e rilevazione annuale della soddisfazione del target specifico di riferimento.

Tutte le attività indicate devono garantire l'utilizzo di specifiche attività di comunicazione dedicate alle persone con disabilità sensoriale, sia presso gli sportelli, lì ove necessario, sia in occasione di eventi organizzati da Regione Lombardia nei propri spazi istituzionali, per i quali viene manifestata una specifica richiesta, con modalità concordate con la Direzione Generale Politiche sociali, abitative e disabilità.

## **8. ATTIVITA' RICHIESTE PER LO SVILUPPO DEL PROGETTO**

### **8.1 FRONT OFFICE**

Il servizio di Front Office deve garantire un'azione di ascolto che permetta di far conoscere agli utenti i servizi offerti, di accedere alle informazioni e agli atti e procedimenti amministrativi che riguardano il tema della disabilità per i quali manifestano interesse. Nello specifico, gli operatori del Front Office devono svolgere le seguenti attività:

- ✓ registrazione degli accessi tramite attività di data entry per la raccolta delle domande

- ✓ accoglienza e informazione all'utenza in materia di disabilità mediante le migliori modalità di gestione dei flussi comunicativi interattivi compreso il linguaggio dei segni;
- ✓ orientamento ai servizi territoriali e supporto informativo qualificato per la formulazione di risposte adeguate e personalizzate;
- ✓ ricerca delle informazioni e consultazione della Banca Dati e del portale istituzionale di Regione Lombardia a supporto/accompagnamento degli utenti;
- ✓ collaborazione e scambio delle informazioni con gli operatori dello Sportello Spazio Regione Milano, all'interno del quale è ubicato lo Sportello Spazio Disabilità, con gli operatori degli Uffici Territoriali Regionali (UTR) e con gli Enti e le Associazioni del Terzo settore del territorio al fine di garantire risposte immediate, integrate ed esaustive.

L'attività di Front Office deve essere garantita per 5 giorni alla settimana presso la sede di Spazio Regione Milano, Via Melchiorre Gioia, n.39 - 20124 Milano e per 2 mezza giornate al mese presso le sedi provinciali degli Uffici Territoriali Regionali (UTR), con modalità organizzative, giorni e orari da concordare preventivamente con Regione Lombardia, Direzione Politiche sociali, abitative e disabilità.

## 8.2 BACK OFFICE

L'attività di Back Office è complementare al Front Office e prevede le seguenti attività:

- ✓ risposta ai quesiti posti dagli utenti mediante consultazione delle informazioni presenti all'interno della Banca Dati;
- ✓ raccolta e aggiornamento dei contenuti della Banca Dati, implementazione delle informazioni relative a normativa regionale e nazionale di settore, bandi, servizi sociali e sanitari, istruzione e formazione, lavoro, cultura, tempo libero, sport, alloggio, barriere architettoniche, mobilità, titoli di viaggio, bollo auto, agevolazioni, invalidità, sgravi fiscali, ecc.
- ✓ analisi ed elaborazione dei contenuti delle schede informative della Banca Dati;
- ✓ scambio di informazioni, in materia di disabilità, con le strutture di Regione Lombardia, gli Uffici Territoriali Regionali (UTR), gli URP degli Enti locali;
- ✓ condivisione dei contenuti della Banca Dati in materia di disabilità, anche con i soggetti della rete informativa territoriale estesa agli operatori di Front Office degli Uffici Territoriali Regionali (UTR);
- ✓ monitoraggio delle tematiche e dei quesiti posti dagli utenti;
- ✓ elaborazione di report quadrimestrali da trasmettere alla Direzione Generale Politiche sociali, abitative e disabilità in concomitanza alla presentazione dei documenti contabili per la liquidazione degli oneri spettanti previa rendicontazione delle attività svolte.

La Banca Dati di Spazio Disabilità rappresenta uno strumento di lavoro indispensabile per lo sviluppo delle attività di Back Office, nonché di consultazione agevole per la formulazione di risposte a cura degli operatori del Front Office. Gli operatori selezionati dovranno essere in grado di garantire il costante aggiornamento dei contenuti e l'implementazione delle informazioni attraverso un lavoro metodologico e continuativo

di raccolta, analisi ed elaborazione dei contenuti di specifico interesse pubblico in materia di disabilità, anche al fine di garantire, oltre che un'informazione immediata esterna, una fonte affidabile di consultazione per gli operatori del Front Office degli UTR.

### **8.3 REDAZIONE DEL SITO [WWW.LOMBARDIA.FACILE.OLTRE.LA.DISABILITA'](http://WWW.LOMBARDIA.FACILE.OLTRE.LA.DISABILITA')**

Il sito web "Lombardia Facile. Oltre la disabilità" è realizzato su piattaforma IBM e offre informazioni di interesse sia per le persone con disabilità e per le loro famiglie che per gli amministratori di sostegno, le realtà del Terzo settore, gli operatori e gli amministratori degli Enti locali, le associazioni di categoria. Il sito mette a disposizione la mappa dei servizi disponibili in Lombardia con particolare attenzione ai progetti di vita e di inclusione.

L'attività gestionale e redazionale del sito deve garantire:

- a) l'aggiornamento costante dei contenuti pubblicati e l'implementazione delle informazioni di interesse pubblico in materia di servizi accessibili, mediante la costituzione di un team di redattori, appositamente formati da Regione Lombardia per la gestione del sito;
- b) il raccordo periodico con i referenti istituzionali dei diversi settori regionali per la ricognizione delle informazioni su bandi, normativa di settore, provvedimenti;
- c) la redazione e pubblicazione dei contenuti relativi ad atti amministrativi, normativa di settore, provvedimenti regionali rivolti alle persone con disabilità in tema di welfare, istruzione e formazione, lavoro, mobilità, cultura, turismo accessibile, ecc;
- d) l'utilizzo di un linguaggio chiaro e comprensibile;
- e) la descrizione dei contenuti sia in lingua italiana che in inglese;

Le modalità di lavoro della redazione del sito saranno oggetto di specifico Piano annuale di lavoro redazionale e del Piano annuale di Comunicazione di regione Lombardia di Regione Lombardia.

### **8.4 INTEGRAZIONE DELL'ATTIVITA' CON LA RETE INFORMATIVA TERRITORIALE**

Il Servizio Spazio Disabilità deve essere in grado di collaborare e di integrarsi con la rete informativa dei diversi sportelli presenti sul territorio: rete Spazio Regione degli UTR, Enti locali, e con gli Enti e le associazioni del Terzo settore, al fine di garantire un'informazione omogenea ed esaustiva in materia di disabilità e di orientare correttamente all'accessibilità e fruibilità dei servizi offerti.

## **9. ADEMPIMENTI A CARICO DEL SOGGETTO ATTUATORE**

Il soggetto attuatore:



- a) acquisisce tutte le funzionalità della Banca Dati dello Sportello Spazio Disabilità e garantisce il costante aggiornamento dei contenuti della stessa utilizzando fonti informative istituzionali e accreditate;
- b) acquisisce le competenze tecniche necessarie per implementare/aggiornare/condividere i contenuti con i soggetti autorizzati da Regione Lombardia a consultare la Banca Dati;
- c) partecipa ai gruppi di lavoro regionali, eventualmente costituiti, per l'aggiornamento e la condivisione di tematiche di pubblico interesse in materia di disabilità e per la condivisione di dati e informazioni utili per le attività dello Sportello;
- d) informa e aggiorna gli operatori del Progetto sulle modalità di utilizzo e condivisione dei dati;
- e) partecipa agli eventi per i quali Regione Lombardia ritiene necessaria la presenza;
- f) si impegna a non divulgare materiale informativo del proprio ente/associazione, ma solo quello relativo al progetto "Spazio Disabilità", salvo specifica autorizzazione regionale;
- g) garantisce informazioni adeguate al target specifico di riferimento attraverso operatori dello Sportello Spazio Disabilità in possesso di competenze specifiche in materia di disabilità, dotati di una buona capacità di ascolto e di relazione con l'utenza, disponibilità, esperienza lavorativa, propensione al lavoro di squadra, capacità di problem solving, abilità nell'utilizzo delle tecnologie messe a disposizione (Banca Dati, sito web, internet e capacità di ricerca dei dati), buone conoscenze informatiche;
- h) assicura che tutte le attività di Front Office, Back Office e di redazione web vengano svolte da un team di operatori selezionati e specializzati con ruoli precisi, funzioni e responsabilità, in orari e turni preliminarmente concordati con Regione Lombardia.

## 10. ADEMPIMENTI A CARICO DI REGIONE LOMBARDIA

Per la realizzazione del servizio Spazio Disabilità Regione Lombardia mette a disposizione:

1. uno spazio fisico, presso la sede regionale di Spazio Regione sito in Via Melchiorre Gioia, n.39, 20124 Milano, con postazioni dedicate all'ascolto, alla raccolta di quesiti e alla formulazione di risposte in materia di disabilità per gli utenti e le loro famiglie, operatori di enti e associazioni di riferimento;
2. idonea postazione attrezzata con software e hardware, indirizzo mail e casella di posta elettronica dedicata, collegamento a internet, stampante, fax e fotocopiatrice;
3. uno spazio web per la redazione, gestione e sviluppo del sito web "Lombardia Facile. Oltre la disabilità";
4. linea telefonica regionale dedicata, arredi e cancelleria;
5. uno spazio fisico dedicato presso gli Uffici Territoriali Regionali presenti nelle province lombarde, secondo modalità organizzative, giorni e orari concordati con la Direzione Politiche sociali, abitative e disabilità e con le sedi regionali presso le quali il soggetto attuatore utilizzerà una propria strumentazione informatica a supporto del servizio informativo svolto;

6. un raccordo permanente con la Direzione Politiche sociali, abitative e disabilità, per un puntuale monitoraggio dell'attività svolta e per l'aggiornamento delle informazioni, con modalità e tempi da concordare.

## 11. COSTI AMMISSIBILI E COFINANZIAMENTO

Per la realizzazione del Piano economico finanziario sono ammissibili le spese sostenute esclusivamente per attuare il Piano delle attività le cui fatture decorrono dal giorno successivo all'incarico e fino al termine del progetto.

Non sono ammissibili le spese effettuate e/o fatturate dal Soggetto attuatore relative a:

- ✓ spese di viaggio (trasferte e alloggio);
- ✓ acquisto e/o ristrutturazione immobili;
- ✓ opere di straordinaria manutenzione;
- ✓ spese derivanti da attività di carattere legale non concordate con la Direzione Politiche sociali, abitative e disabilità;
- ✓ attività di coordinamento del servizio nella quota eccedente il 10% delle prestazioni del personale;
- ✓ utilizzo spazi e strumenti diversi rispetto a quelli previsti dal presente avviso;
- ✓ costi sostenuti al di fuori dei limiti del progetto approvato e spese non rientranti in quelle previste dal Piano economico finanziario.

Per quanto concerne il cofinanziamento obbligatorio del 20% è possibile la valorizzazione del personale in capo alle associazioni che presentano il progetto, che deve essere obbligatoriamente messo a disposizione dello stesso.

## 12. VALUTAZIONE E PUNTEGGI

Il servizio è assegnato al soggetto che avrà presentato il Progetto meglio rispondente agli obiettivi e alle finalità del presente avviso. Un Nucleo di Valutazione, appositamente costituito con atto del Direttore Generale della Direzione Generale Politiche Sociali, abitative e disabilità di Regione Lombardia, procederà alla valutazione dei progetti sulla base dei criteri di seguito evidenziati:

	CRITERIO	Punti max per singola voce	Punti
1	Descrizione del Progetto in relazione agli obiettivi e alle finalità, ai tempi di realizzazione ed ai risultati attesi.	Fino a 15	
2	a) Qualità della proposta organizzativa, standard di servizio ed esperienza territoriale pregressa; b) Know-how e competenze /qualifiche del personale nel settore dell'informazione e	a) fino a 10 b) fino a 10	Punti Max 20

	comunicazione sull'handicap, sulla disabilità <sup>7</sup> e sulla invalidità rivolto ai cittadini disabili.		
3	Grado di innovazione della proposta progettuale, valorizzazione del servizio esistente mediante apporto di miglioramenti	Fino a 20	
4	Individuazione di prime azioni finalizzate a promuovere l'informazione e l'accoglienza delle persone con disabilità in occasione delle Paralimpiadi e Olimpiadi Invernali 2026	Fino a 10	
5	Attività di informazione e promozione del servizio sul territorio attraverso il coinvolgimento delle associazioni di settore	Fino a 15	
6	Valutazione di congruità delle voci di costo del Progetto	Fino a 10	
7	Attività di comunicazione rivolta ad un pubblico con disabilità sensoriale	Fino a 10	
		<b>TOTALE 100</b>	

Saranno ritenuti validi i progetti che raggiungono un punteggio pari ad almeno 60 punti.

Nei trenta giorni successivi alla chiusura dell'avviso, il Responsabile del Procedimento, salvo eventuali necessari approfondimenti istruttori, approverà con proprio provvedimento le risultanze del Nucleo di valutazione. Il provvedimento regionale sarà pubblicato sul Bollettino Ufficiale di Regione Lombardia (BURL), nella sezione Bandi [www.bandi.regione.lombardia.it](http://www.bandi.regione.lombardia.it) del portale di Regione Lombardia [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it).

### 13. OBBLIGHI DEL SOGGETTO ATTUATORE

Il soggetto attuatore è obbligato a:

- a. garantire il rispetto degli obblighi assunti in fase di presentazione della domanda;
- b. assicurare che le attività vengano realizzate in conformità al Progetto presentato;
- c. segnalare tempestivamente al Responsabile del Procedimento tutte le eventuali variazioni intervenute rispetto al Progetto presentato;
- d. conservare, per un periodo di cinque anni a decorrere dalla data di erogazione del saldo e comunque dall'ultimo pagamento ricevuto, la documentazione originale di spesa;
- e. fornire rendiconti periodici sullo stato di realizzazione delle attività in relazione alla richiesta di erogazione;
- f. consentire che Regione Lombardia e/o altri soggetti preposti, effettuino regolari controlli periodici in relazione alla pianificazione annuale e alla realizzazione del Progetto.

- g. assicurare che le attività previste dal Progetto presentato vengano realizzate nei termini stabiliti e nel pieno rispetto dei tempi del Piano operativo declinato in fasi annuali di cui al punto 7;

#### **14. MONITORAGGIO, CONTROLLI E VALUTAZIONE QUALITATIVA DEL SERVIZIO**

Il soggetto attuatore deve trasmettere a Regione Lombardia, report quadrimestrali sulle attività svolte che illustrino il numero degli utenti pervenuti allo Sportello, la tipologia delle tematiche poste anche con riferimento alle diverse situazioni territoriali e alle eventuali criticità riscontrate.

Deve inoltre trasmettere una relazione annuale che:

- rappresenti le esigenze emerse, rilevi le ricadute delle politiche regionali a favore delle persone con disabilità e delle loro famiglie, presenti alla Regione un quadro aggiornato sulla situazione registrata in questo campo;
- descriva lo stato di attuazione del Progetto e motivi eventuali scostamenti rispetto ai Piani operativi annuali.

Ai fini di una valutazione qualitativa del servizio svolto e di un miglioramento della sua efficacia, il soggetto attuatore deve effettuare una rilevazione annuale della qualità percepita dagli utenti, mediante la somministrazione di un questionario, con modalità e tempi preventivamente condivisi con la Direzione Generale Politiche sociali, abitative e disabilità di Regione Lombardia.

#### **15. FIDEIUSSIONE**

A garanzia del finanziamento il soggetto attuatore fornisce una polizza fideiussoria pari al 10% del contributo assegnato, prestata da aziende di credito o di assicurazione debitamente autorizzate all'esercizio del ramo cauzioni.

La polizza fideiussoria deve prevedere la possibilità di proroghe ed integrazioni ed avere validità fino alla conclusione del progetto. Lo svincolo della polizza avverrà a seguito di esito positivo delle verifiche previste dal punto 8) "Attività richieste per lo sviluppo del progetto".

#### **16. MODALITA' DI CONCESSIONE ED EROGAZIONE DEL CONTRIBUTO**

Il contributo regionale non superiore all' 80% del costo complessivo del Progetto, e individuato nella misura massima pari a € 600.000,00 per il periodo che decorre dal 1 luglio 2020 al 31 dicembre 2022, viene erogato, a titolo di rimborso spese e previa richiesta del soggetto attuatore, nel seguente modo:

- 10 % del valore dell'intero finanziamento all'avvio delle attività
- 80% in quote quadrimestrali, dietro presentazione della relazione delle attività svolte e della rendicontazione delle spese effettivamente sostenute, corredate

dalla relativa documentazione contabile (fatture quietanzate o documenti contabili aventi forza probatoria equivalente);

- 10 % a conclusione del Progetto e a seguito di rendicontazione finale.

Regione Lombardia si riserva di effettuare tutte le necessarie verifiche contabili ed amministrative e di subordinare la liquidazione delle somme da erogare all'esito di tali verifiche. La documentazione amministrativa e contabile relativa all'esecuzione del progetto deve essere custodita presso la sede del soggetto attuatore e messa a disposizione dei funzionari della Regione Lombardia incaricati di eseguire le verifiche.

## 17. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile del procedimento viene individuato nel Dirigente della U.O. Politiche di Inclusione sociale e integrazione, Sviluppo delle formazioni sociali, disabilità, della Direzione Generale Politiche sociali, abitative e disabilità di Regione Lombardia;

## 18. TERMINI E MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La domanda di partecipazione deve essere opportunamente sottoscritta mediante apposizione di firma digitale o elettronica da parte del soggetto richiedente nella persona del legale rappresentante, con l'indicazione del conto corrente sul quale erogare l'importo rendicontato, corredata della documentazione allegata e della copia di un documento di riconoscimento del legale rappresentante.

La domanda deve essere inoltrata esclusivamente tramite posta elettronica certificata (PEC) **entro le ore 12 del 29 maggio 2020**, al seguente indirizzo PEC:  
[politichesociali\\_abitative@pec.regione.lombardia.it](mailto:politichesociali_abitative@pec.regione.lombardia.it).

Le domande pervenute con modalità difformi, rispetto alla procedura descritta nel presente articolo, non saranno considerate ammissibili.

## 19. PUBBLICAZIONE, INFORMAZIONI E CONTATTI

Copia integrale del presente Avviso e dei relativi allegati è pubblicata sul Bollettino ufficiale di Regione Lombardia, sul Portale di Regione Lombardia [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it) e nella Sezione Bandi di Regione Lombardia [www.bandiregione.lombardia.it](http://www.bandiregione.lombardia.it)

Copia dell'Avviso e degli atti ad esso connessi sono custoditi e visionabili presso la Direzione Generale Politiche sociali, abitative e disabilità.

Ogni informazione relativa al presente Avviso e agli adempimenti ad esso connessi potrà essere richiesta al seguente indirizzo PEC:

[politichesociali\\_abitative@pec.regione.lombardia.it](mailto:politichesociali_abitative@pec.regione.lombardia.it)

## 20. TRATTAMENTO DATI

In attuazione del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. N. 196/2003, del Regolamento UE n. 2016/679 e del D.lgs.101/2018), tutte le informazioni relative al Servizio Spazio Disabilità, con particolare riferimento ai dati contenuti nella Banca Dati e alle attività di indagine qualitativa e customer, saranno raccolte ed elaborate dal soggetto responsabile e verranno utilizzate solo ed esclusivamente in un'ottica di miglioramento costante del servizio in una logica di efficienza e di efficacia. I dati e i risultati delle attività condotte nell'ambito del progetto saranno di natura anonima e rimarranno di proprietà e nella esclusiva disponibilità di Regione Lombardia. Titolare del trattamento dei dati è Regione Lombardia, con sede in Via Melchiorre Gioia, n.39, 20124 Milano.

Il Responsabile per il trattamento dei dati è il legale rappresentante dell'ente attuatore che svolge attività di gestione dei servizi e dei sistemi informativi per conto di Regione Lombardia.

## **II SOGGETTO RESPONSABILE**

1. dichiara di essere consapevole che i dati che tratta nella realizzazione del Progetto, sono dati personali e quindi, come tali, sono soggetti all'applicazione del Codice per la protezione dei dati personali;
2. si impegna ad ottemperare agli obblighi previsti dal D.lgs. 196/2003 e D.lgs.101/2018 anche con riferimento alla disciplina ivi contenuta rispetto ai dati personali sensibili e giudiziari;
3. predispone la modulistica e si impegna a presentare all'utente apposita informativa sulla protezione dei dati ai sensi dell'art.13 e del d.lgs. n.196/2003.