



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

**Avviso pubblico per la concessione di contributo per la gestione del numero pubblico “Emergenza infanzia 114”, emanato ai sensi dell’articolo 12 della legge 7 agosto 1990, n. 241, e del D.I. 6 agosto 2003 recante individuazione del soggetto gestore del codice di pubblica emergenza 114 – CUP J59I22000550001**

## Sommario

|           |   |            |
|-----------|---|------------|
| <b>1</b>  | <b>Premessa.....</b>  | <b>3</b>   |
| <b>2</b>  | <b>Oggetto dell’Avviso .....</b>  | <b>4</b>   |
| <b>3</b>  | <b>Caratteristiche dell’oggetto dell’Avviso .....</b>                           | <b>4</b>   |
| 3.1       | Obiettivi .....   | 4          |
| 3.2       | Modalità di intervento.....   | 5          |
| <b>4</b>  | <b>Requisiti di ammissibilità .....</b>   | <b>7</b>   |
| <b>5</b>  | <b>Domanda di partecipazione e termine di presentazione .....</b>               | <b>8</b>   |
| <b>6</b>  | <b>Documentazione richiesta .....</b>   | <b>9</b>   |
| <b>7</b>  | <b>Progetto tecnico-economico .....</b>   | <b>111</b> |
| <b>8</b>  | <b>Costo del traffico generato.....</b>   | <b>11</b>  |
| <b>9</b>  | <b>Cause di inammissibilità e di esclusione .....</b>                           | <b>11</b>  |
| <b>10</b> | <b>Commissione di valutazione .....</b>   | <b>12</b>  |
| <b>11</b> | <b>Valutazione dei progetti.....</b>  | <b>12</b>  |
| <b>12</b> | <b>Modalità di esecuzione e durata .....</b>                                    | <b>14</b>  |
| <b>13</b> | <b>Garanzia fideiussoria .....</b>  | <b>14</b>  |
| <b>14</b> | <b>Risorse .....</b>  | <b>15</b>  |
| <b>15</b> | <b>Modalità di erogazione.....</b>  | <b>16</b>  |
| <b>16</b> | <b>Referente .....</b>  | <b>17</b>  |
| <b>17</b> | <b>Utilizzo del logo del Dipartimento per le politiche della famiglia .....</b> | <b>17</b>  |
| <b>18</b> | <b>Altre informazioni .....</b>   | <b>18</b>  |

## 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. 60 del 12 marzo 2002, recante "Assegnazione di risorse di numerazione al Ministero delle Comunicazioni", è stato assegnato all'allora 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, di conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 1 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 del Ministro delegato per la famiglia, con particolare riferimento alle funzioni di tutela e promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, nonché a contrastare ogni forma di violenza e abuso dei minori, in coerenza con la Convenzione. In tale quadro, sono dunque attribuite al Dipartimento per le politiche della famiglia presso la Presidenza del Consiglio dei ministri le 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 del Dipartimento per le politiche della famiglia 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.

In applicazione delle norme sopra richiamate il Dipartimento per le politiche della famiglia intende, pertanto, procedere alla emanazione del presente Avviso pubblico al fine della concessione di un contributo per la gestione del servizio telefonico connesso al codice di pubblica emergenza 114.

## **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 servizio telefonico connesso al codice di pubblica emergenza 114, o 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 delle persone di minore età.

## **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 e violenza 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 di sicurezza.

Il "114" è fornito su tutto il territorio nazionale ventiquattro ore su ventiquattro per tutti i giorni dell'anno, compresi 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, compresi 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. Sarà valutato 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, un'azione di 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 forze dell'ordine.

Il soggetto individuato deve, inoltre, consentire, in maniera anche anonima, la gestione attraverso lo strumento che si ritiene più adatto e che deve essere chiaramente rappresentato in fase di offerta, la possibilità di segnalare alle autorità competenti, inclusa l'Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni, contenuti illeciti (come, ad esempio, materiale pedopornografico) riscontrati su vari *media* e che si ritiene siano potenzialmente dannosi per bambini, ragazzi 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

qualunque altra segnalazione effettuata ai soggetti richiamati alla lettera *b*) del medesimo paragrafo 3.2.

Il “114” è svolto nel rispetto del diritto alla riservatezza del/della chiamante e/o di chi effettua la segnalazione e, in ogni caso, in 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)*”, come modificato dal Decreto-Legge 8 ottobre 2021, n. 139, convertito con modificazioni dalla L. 3 dicembre 2021, n. 205.

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 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, di cui all'articolo 17, comma 1-bis, della legge 3 agosto 1998, n. 269, e del decreto 15 aprile 2020, n. 62, Regolamento recante modifiche al decreto 30 ottobre 2007, n. 240, presso il Dipartimento.

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.

Il soggetto individuato si impegna, nel caso di interruzione del servizio “114” o di non riassegnazione dello stesso a fronte di nuova procedura di contributo, a garantire il trasferimento (*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 minorile 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 paragrafo 12.

#### **4 Requisiti di ammissibilità**

La gestione del "114" è riservata ad enti, in forma singola o associata anche temporanea:

- 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 di minore età e alle loro famiglie, tramite l'ausilio prevalente di servizi telefonici di aiuto e sostegno;
- 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 al paragrafo 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 del paragrafo 14 del presente Avviso, onde garantire un'immediata diffusione del servizio in ambiti rilevanti e nel tempo crescenti del territorio nazionale. Resta salva la capacità del gestore di fornire e sviluppare, mediante risorse proprie, prestazioni e servizi, anche a livello locale, accessori o integrativi al presente servizio.

I soggetti proponenti non devono, 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.

## **5 Domanda di partecipazione e termine di presentazione**

I soggetti interessati di cui al precedente paragrafo 4 devono presentare una domanda sottoscritta, pena l'esclusione, dal legale rappresentante dell'ente, 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.

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

Tutta la documentazione dovrà pervenire in busta chiusa e controfirmata sui lembi di chiusura, con striscia di carta incollata o con nastro adesivo, idonei a garantire la sicurezza contro eventuali manomissioni, recante all'esterno:

- a) intestazione del mittente (denominazione o ragione sociale con indicazione della sede legale, indirizzo PEC e P.IVA/CF);
- b) 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" – DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA – PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - NON APRIRE**

La domanda di partecipazione dovrà essere presentata a mano, ovvero tramite raccomandata con Avviso di ricevimento, oppure a mezzo corriere al seguente indirizzo:

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

Le domande di partecipazione dovranno pervenire, pena l'irricevibilità, entro e non oltre 45 giorni dalla data di pubblicazione del presente Avviso (e dei relativi allegati), ai sensi dell'art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, sui siti istituzionali: <https://famiglia.governo.it/>,



sezione “Avvisi e Bandi ” e [www.governo.it](http://www.governo.it), sezione “Pubblicità legale”. Della pubblicazione dell’Avviso viene data notizia nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

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.

## **6 Documentazione richiesta**

Alla domanda di partecipazione di cui al paragrafo 5 devono essere allegati, a pena di esclusione, 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;
- 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, 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)* una dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante, recante la data di inizio delle attività dell’ente nel settore di cui al paragrafo 4, lett. *b)*, del presente Avviso;
- d)* una dichiarazione relativa all’insussistenza, in capo al legale rappresentante e dallo stesso sottoscritta, di cause che incidono sulla capacità a contrarre 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 organizzazioni senza scopo di lucro nella forma di enti del Terzo settore, ai sensi dell'articolo 4 del Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117 (Codice del Terzo settore) e imprese sociali, aventi i requisiti previsti al paragrafo 4 del presente Avviso, 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". Si precisa che, nelle more dell'operatività del Registro unico nazionale del Terzo settore e ai sensi dell'art. 101, comma 2 del Codice del Terzo settore, il requisito dell'iscrizione al suddetto Registro deve intendersi soddisfatto da parte degli enti sopra indicati attraverso la loro iscrizione ad uno dei registri attualmente previsti dalle normative di settore, ai registri delle associazioni di promozione sociale nazionale, regionali e delle province autonome di Trento e Bolzano o ai registri delle organizzazioni di volontariato delle regioni e delle province autonome;

- e) una dichiarazione sottoscritta 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;
- f) una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante attestante le attività svolte nell'ultimo quinquennio nell'ambito dei servizi di supporto e tutela per l'infanzia e l'adolescenza;
- g) una dichiarazione sottoscritta 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;
- h) una dichiarazione sottoscritta 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, 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;
- i) una dichiarazione di impegno, sottoscritta dal legale rappresentante a garantire la copertura degli oneri di gestione del "114" per la quota eccedente il contributo erogato dall'Amministrazione;
- j) il Patto di integrità (*allegato 1*), sottoscritto dal legale rappresentante.

## **7 Progetto tecnico-economico**

Alla domanda di partecipazione di cui al paragrafo 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.

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

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

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.

## **8 Costo del traffico generato**

Come già indicato al precedente paragrafo 3 del presente Avviso, presso il *call center* sarà attestato il numero verde telefonico, completamente gratuito per l'utenza, la cui proprietà ed i cui costi di gestione e di attestazione rimarranno a carico dell'Amministrazione al di fuori del presente Avviso.

## **9 Cause di inammissibilità e di esclusione**

Le domande pervenute oltre i termini indicati dal paragrafo 5 del presente Avviso (entro e non oltre 45 giorni, pena l'irricevibilità, dalla data di pubblicazione del presente Avviso, ai sensi dell'art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, sui siti istituzionali: <https://famiglia.governo.it/>, sezione "Avvisi e Bandi" e [www.governo.it](http://www.governo.it), sezione "Pubblicità legale") non saranno ammesse alla selezione. Il plico che le reca sarà, comunque, sottoposto

alla Commissione di cui al successivo paragrafo 10 ma non verrà aperto e sarà conservato agli atti.

Oltre ai casi in cui è espressamente previsto, sono escluse dalla partecipazione alla selezione, le domande in cui non risulti:

- a) uno dei requisiti indicati al precedente paragrafo 4;
- b) uno dei documenti o dichiarazioni richiesti al precedente paragrafo 6, o che siano comunque prodotti in modo non conforme alle modalità ivi indicate;
- c) allegato il progetto tecnico-economico di cui al precedente paragrafo 7.

L'esclusione per ciascuna delle cause di cui al presente paragrafo sarà comunicata dal Dipartimento al soggetto proponente.

## **10 Commissione di valutazione**

Le proposte contenute nei plichi pervenuti entro il termine di cui al paragrafo 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. - in rappresentanza, rispettivamente, del Dipartimento per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei ministri, del Dipartimento per le pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei ministri e del Ministero del lavoro e delle politiche sociali - nominata dal Capo del Dipartimento per le politiche della famiglia successivamente alla scadenza del termine per la presentazione delle domande di partecipazione alla selezione.

La Commissione provvederà, in seduta pubblica, a verificare l'assenza delle cause di inammissibilità e di esclusione di cui al paragrafo 9 del presente Avviso e, successivamente, provvederà a valutare i progetti tecnico-economici, di cui al paragrafo 7, delle sole domande ammesse e non escluse, sulla base dei criteri di valutazione di cui al successivo paragrafo 11.

## **11 Valutazione dei progetti**

La Commissione di valutazione potrà assegnare a ciascun progetto tecnico-economico un punteggio massimo di 100 (cento) punti, così ripartito:

1. Area della qualità del “114” - Punti da 0 a 40

- a) qualità del progetto in termini di completezza della proposta rispetto alle finalità indicate al paragrafo 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 al paragrafo 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).

2. 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 delle persone di minore età (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).

3. Area dell’innovazione tecnologica - punti da 0 a 10

- 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).

4. 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.

La Commissione, a conclusione della procedura di valutazione, predisporrà una graduatoria, ordinata per punteggio complessivo assegnato e con specifica indicazione dei punti assegnati per ciascuna area. Tale graduatoria verrà successivamente approvata con decreto del Capo del Dipartimento per le politiche della famiglia e pubblicata sul sito del Dipartimento: <https://famiglia.governo.it/>.

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

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

## **12 Modalità di esecuzione e durata**

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 paragrafo 14, 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”.

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.

## **13 Garanzia fideiussoria**

Il soggetto individuato sarà tenuto a presentare, in sede di stipulazione della convenzione, una fideiussione bancaria o assicurativa per un importo di euro 165.000,00 (centosessantacinquemila/00) a garanzia dell’esecuzione dei compiti a suo carico nel rispetto delle modalità di gestione del “114” come definite dal presente Avviso.

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 servizio "114" da parte del Dipartimento.

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

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:

- a) retribuzione in base agli inquadramenti specificati nel progetto e al CCNL in esso individuato;
- b) contributi assicurativi, assistenziali e previdenziali;
- c) assicurazioni, infortuni ed ogni adempimento, prestazione ed obbligazione inerente al rapporto di lavoro secondo le leggi in vigore.

## **14 Risorse**

Al soggetto individuato quale gestore del "114" è corrisposto un contributo massimo di euro 1.650.000,00 (unmilione seicentocinquantamila/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 al paragrafo 4 del presente Avviso.

La corresponsione al soggetto del contributo, 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.

## 15 Modalità di erogazione

Il contributo per la prestazione del “114” sarà corrisposto dal Dipartimento, 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 al presente paragrafo, secondo le modalità di seguito indicate.

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 successivamente richiamata dovranno pervenire entro e non oltre 30 giorni dalla scadenza del quadrimestre di riferimento, pena decadenza del contributo.

La prima e seconda quota di ogni annualità saranno corrisposte a seguito della presentazione da parte del soggetto individuato di:

- a) analisi, anche statistiche, sui fenomeni di abuso e violenza a danno dei minori rilevati nell’esecuzione del “114” di cui al paragrafo 3.2 del presente Avviso;
- 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.

Per l’erogazione dell’ultima quota di ogni annualità, il soggetto individuato dovrà presentare:

- 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 dell'abuso, della violenza e del disagio infantile rilevati nell'esecuzione del "114" di cui al paragrafo 3.2 del presente Avviso.
- e) i giustificativi delle spese sostenute in esecuzione delle attività progettuali dovranno essere conservati e resi disponibili all'Amministrazione fino a due anni dalla conclusione delle attività.

Il Dipartimento per le politiche della famiglia si riserva di effettuare verifiche a campione sull'effettiva esecuzione delle attività.

## **16 Referente**

Il soggetto gestore indicherà un proprio rappresentante, quale referente del servizio, che comunicherà al Dipartimento per le politiche della famiglia i propri recapiti di telefono fisso, telefono cellulare e posta elettronica. 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.

## **17 Utilizzo del logo del Dipartimento per le politiche della famiglia**

Dall'assegnazione del contributo 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 delle attività. Il predetto logo sarà fornito dal Dipartimento all'avvio delle attività. Tutta la pertinente documentazione dovrà essere messa a disposizione del Dipartimento, anche su supporto informatico, ai fini della eventuale diffusione attraverso il proprio sito *internet* istituzionale.

## 18 Altre informazioni

Il responsabile del procedimento è la dr.ssa Antonella Nicotra, coordinatrice del Servizio 1 dell'Ufficio 2 del Dipartimento per le politiche della famiglia.

I soggetti interessati potranno inviare quesiti per posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica [avviso114@governo.it](mailto:avviso114@governo.it) non oltre il quindicesimo giorno precedente alla scadenza per la presentazione delle domande di partecipazione, indicando nella voce "Oggetto" il paragrafo o i paragrafi dell'Avviso sul quale o sui quali si intende avere maggiori informazioni.

Le risposte ai quesiti di interesse generale più frequenti, ovvero le FAQ (*Frequently Asked Questions*), potranno essere pubblicate sul sito *internet* <https://famiglia.governo.it/it/>, sezione "Avvisi e Bandi".

Roma, 20 aprile 2022

IL CAPO DEL DIPARTIMENTO  
cons. Ilaria ANTONINI