**AVVISO PUBBLICO PER L’ACCREDITAMENTO DI OPERATORI ECONOMICI PER LO SVOLGIMENTO DI SERVIZI DI ORIENTAMENTO, CONSULENZA E MEDIAZIONE FAMILIARE, A FAVORE DI CITTADINI RESIDENTI NEI COMUNI DELL’AMBITO DISTRETTUALE DELLA BASSA BRESCIANA CENTRALE E PRIORITARIAMENTE PER I BENEFICIARI DEL REDDITO DI CITTADINANZA, CON CONSEGUENTE STIPULA DI PATTI DI ACCREDITAMENTO**

***ALLEGATO D***

**Format di Proposta tecnica e Carta dei Servizi**

Il presente modello è puramente indicativo e orientativo rispetto ai contenuti minimi che il documento “Proposta Tecnica – Carta dei Servizi” deve presentare. L’Operatori economico, fatti salvi i requisiti e contenuti specificati dall’Avviso e dal Capitolato tecnico, potrà articolare il presente documento in modo differente.

Il testo deve essere redatto in carattere Arial n. 11, interlinea 1 e deve essere contenute entro le 10 cartelle (allegati esclusi).

**Contenuti del Documento da sviluppare:**

1. Presentazione dell’Operatore economico. Breve descrizione della natura, della mission, dei principi, della storia dell’operatore, anche con riferimento alla composizione della compagine sociale o societaria e all’organizzazione societaria (organismi, ruoli, funzioni).
2. Descrizione dei servizi erogati inerenti all’Avviso, specificando oggetto del servizio, modalità di esecuzione, durata, impegni richiesti al beneficiario, impegni garantiti dall’Operatore (tempi di attivazione, orari, modalità di accesso e gestione, documenti, ecc.)
3. Modalità di rapporti e collaborazione dell’Operatore con i Comuni e con altri enti, per le attività di cui al presente Avviso.
4. Eventuali proposte migliorative e servizi aggiuntivi messi a disposizione ed eventuali costi a carico dei beneficiari.
5. Sedi di svolgimento delle attività erogate, con orari e modalità di accesso, comprese le condizioni di accessibilità per soggetti con difficoltà motorie.
6. Criteri e modalità di selezione e gestione del personale coinvolto nel servizio, con indicazione anche delle attività formative rivolte al personale.
7. Presenza di eventuali sistemi di gestione qualità applicabili ai servizi oggetto del presente Avviso, con riferimento al campo di applicazione, all’ente di certificazione, alla decorrenza della stessa.
8. Contatti (telefono, mail) a disposizione dei beneficiari del servizio e nome dei referenti.
9. Procedura di tutela degli utenti del servizio (suggerimenti, osservazioni, reclami)

Al Documento possono essere allegati altri documenti esplicativi, quali ad esempio:

* curriculum dell’Operatore economico
* curriculum del Coordinatore e degli operatori a disposizione (documenti obbligatori)
* piano formativo del personale coinvolto nel servizio
* foto delle sedi

Il documento dovrà essere datato e sottoscritto dal legale rappresentante.

Il documento qui presentato, in sede di eventuale sottoscrizione del patto di accreditamento, dovrà essere presentato nella sua versione definitiva e con una modalità fruibile e leggibile da parte dei beneficiari.