

**AVVISO PUBBLICO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE
PER L'INDIVIDUAZIONE DI UN ENTE DEL TERZO SETTORE PER LA STIPULA DI UNA
CONVENZIONE EX ART. 56 D.LGS. 117/2017 PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO
"AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO" (TRIENNIO 2026-2028)**

L'Azienda ULSS 3 Serenissima, in attuazione della Legge n. 6/2004, della Legge Regionale n. 10/2017 e delle d.G.R. n. 241/2018 e n. 337/2018, indice il presente avviso pubblico ai sensi dell'art. 56 del Decreto Legislativo 117/2017 (Codice del Terzo Settore) per l'individuazione di un Ente del Terzo Settore (ETS) con cui stipulare una convenzione per la realizzazione del Progetto "Amministratore di Sostegno" per il triennio 2026-2028 (mese indicativo di avvio delle attività: ottobre 2026).

In linea con le direttrici del d.Lgs. 29/2024 e d.Lgs. 62/2024, l'obiettivo è affiancare all'orientamento informativo proprio della progettualità precedente, un vero e proprio Centro di supporto operativo (denominato: Filiera del Fare).

La finalità è realizzare un modello pilota a livello regionale basato sull'equità di accesso territoriale, sulla centralizzazione del primo contatto, sulla sinergia istituzionale e sulla sicurezza del trattamento dei dati.

Art. 1 - Oggetto della Convenzione e Modello Operativo

L'Ente selezionato dovrà garantire l'implementazione del nuovo modello organizzativo, che razionalizza i flussi di utenza e differenzia i livelli di presa in carico e le relative competenze professionali:

1.1. L'Ente dovrà attivare e gestire un *Numero Unico Telefonico* per tutto il territorio dell'Azienda ULSS 3 Serenissima, superando la frammentazione dei contatti territoriali ad oggi esistente. Un unico numero per tutto il territorio.

I costi di attivazione, fornitura e manutenzione dell'infrastruttura (centralino/software VoIP) sono interamente a carico dell'Ente e assorbiti nel budget di progetto.

Il Numero Unico fungerà da vero e proprio "Triage": questa fase di primo contatto ed orientamento generale dovrà essere gestita da operatori di base appositamente formati (es. operatori sociali, personale amministrativo formato o volontari esperti), i quali accoglieranno la richiesta, ne valuteranno la natura e fisseranno il conseguente appuntamento.

L'appuntamento potrà svolgersi in modalità telefonica (per quesiti di facile risoluzione o verifiche di iter) oppure in presenza.

1.2. Le prestazioni ad alta intensità, focalizzate sul supporto materiale alla stesura degli atti (ricorsi, inventari, rendiconti periodici e istanze al Giudice Tutelare), o le consulenze di natura giuridica più complesse, avverranno esclusivamente previo appuntamento presso le sedi territoriali.

Al fine di garantire la correttezza formale degli atti e la tutela dell'utenza, tali prestazioni di secondo livello dovranno essere erogate da figure professionali dedicate dotate di specifica competenza giuridica (ad es.: giuristi, legali, esperti in diritto tutelare).

I locali per le sedi fisiche (Venezia, Mestre, Noale, Chioggia) sono concessi in comodato d'uso gratuito dai Comuni di riferimento.

Art. 2 - Roadmap Triennale:

La "Filiera del Fare" dovrà essere garantita a tutti i cittadini dell'Azienda ULSS 3 Serenissima, indipendentemente dal Comune di residenza.

Sotto il coordinamento della Cabina di Regia, l'Ente svilupperà le seguenti direttrici:

1. Anno 1:

L'Ente comincerà ad affiancare alla tradizionale consulenza anche un'assistenza materiale per la redazione degli atti su tutti i 4 poli territoriali (Distretti).

Parallelamente, si valuterà la possibilità di avviare una sperimentazione mirata per l'integrazione con gli Uffici di Prossimità (UdP) già attivi (ad esempio Dolo e Mirano): per i cittadini residenti in questi territori, l'Ente fungerà da pre-filtro redazionale, supportando la stesura dell'atto per poi indirizzare l'utente all'UdP per il deposito telematico.

Per i cittadini dei Comuni sprovvisti di UdP, l'Ente garantirà il medesimo supporto redazionale, orientando e facilitando l'utenza per il corretto deposito (attraverso le figure professionali dedicate) presso le cancellerie del Tribunale di Venezia o tramite i canali telematici ordinari.

L'Ente, inoltre, d'intesa con la Cabina di Regia, avvierà i primi contatti con l'Ordine degli Avvocati territorialmente competente per definire prassi condivise, favorire il confronto professionale e mappare la disponibilità di professionisti del settore, ponendo le basi per collaborazioni stabili nei moduli formativi e nella gestione dei casi più complessi.

2. Anno 2:

Costituzione di un Gruppo Operativo stabile di AdS.

Attivazione di incontri periodici di mutuo aiuto per condividere le complessità gestionali, scambiare buone prassi e agevolare la risoluzione congiunta di casi complessi.

3. Anno 3:

Messa a sistema del modello per garantirne la replicabilità regionale.

L'Ente consoliderà la rete e valuterà, d'intesa con le amministrazioni locali, la possibilità di integrare la presenza fisica periodica dei propri operatori direttamente all'interno dei locali degli UdP attivi ed in costituzione, creando veri e propri "Punti Unici di Accesso alla Giustizia Protettiva".

Art. 3 - Governance: Ruolo della Cabina di Regia e Rapporti con il Tribunale

Il progetto si fonda su una sinergia interistituzionale.

3.1. La Cabina di Regia Aziendale

La Cabina di Regia, facente capo alla Direzione dei Servizi Socio-Sanitari dell'Azienda ULSS 3 Serenissima e composta dai referenti degli Ambiti Territoriali Sociali (ATS) e dell'Ente Gestore, si conferma l'organo di governance, raccordo e monitoraggio del progetto.

L'Ente contraente si impegna a partecipare attivamente ai lavori della Cabina di Regia, alla quale spettano in via esclusiva le seguenti funzioni:

- Scelta, calibrazione e approvazione delle linee operative da seguire (es. avvio e rimodulazione delle sperimentazioni territoriali o tematiche legate alla "Filiera del Fare").
- Valutazione periodica delle attività degli sportelli, analisi dei flussi di utenza e intercettazione dei bisogni emergenti.
- Coordinamento, definizione e approvazione dei Piani Formativi annuali (Corsi Base, di Secondo Livello e Sanitari).

3.2. Rapporti Istituzionali con il Tribunale di Venezia.

Al fine di garantire la fluidità della "Filiera del Fare" e il corretto funzionamento dell'intero sistema di protezione giuridica, le competenze in merito all'interlocazione giudiziaria e istituzionale sono così ripartite:

- L'Ente agirà in veste di facilitatore tecnico-operativo per il cittadino, supportandolo materialmente nella redazione degli atti (ricorsi, inventari, rendiconti, istanze straordinarie).

L'Ente *non* si sostituisce all'utenza nel rapporto diretto con il Giudice, né esercita attività di consulenza legale riservata per legge agli iscritti all'Albo degli Avvocati.

Laddove emergano complessità giuridiche che richiedono l'assistenza tecnica di un legale, l'Ente orienterà il cittadino verso i canali ordinari, informandolo sulle funzioni dell'Ordine degli Avvocati e sul patrocinio a spese dello Stato.

- I rapporti istituzionali, il coordinamento generale con il Tribunale di Venezia e le relative Cancellerie, il mantenimento di stabili relazioni, tavoli di confronto e collaborazione con l'Ordine degli Avvocati rimangono in capo all'Azienda ULSS 3 Serenissima.

L'Azienda presiederà, anche avvalendosi del supporto dell'Ente, la definizione e l'aggiornamento dei Protocolli Operativi con l'Autorità Giudiziaria e con l'Ordine, al fine di promuovere la reciproca collaborazione, facilitare i flussi di lavoro e risolvere eventuali criticità di sistema.

Art. 4 - Formazione

L'Ente contraente ha l'obbligo contrattuale di erogare, con cadenza annuale, il seguente piano formativo minimo e inderogabile, ricercando per la sua realizzazione la sinergia, il confronto e il possibile patrocinio/collaborazione dell'Ordine degli Avvocati, al fine di

garantire l'alto valore scientifico e favorire la partecipazione congiunta di volontari e professionisti:

1. *Un Corso Base*: Rivolto alla cittadinanza e agli aspiranti AdS (focus su principi di base, iter di nomina, doveri e rendicontazione).
2. *Un Corso di Secondo Livello*: rivolto ad AdS in carica e ad operatori, con un approccio laboratoriale e pratico finalizzato alla gestione operativa delle misure di protezione ed alla trattazione di casi concreti.
D'intesa con la Cabina di Regia, sarà possibile valutare l'opportunità di tenere distinti i moduli formativi in base ai destinatari.
3. *Un Corso di Specializzazione Area Sanitaria/Sociosanitaria*: Rivolto specificamente a personale medico, infermieristico e agli assistenti sociali, inclusi gli operatori operanti all'interno di strutture residenziali e semiresidenziali. Il modulo dovrà trattare aspetti operativi dirimenti quali il consenso informato, le Direttive Anticipate di Trattamento (DAT), la gestione delle urgenze mediche e il rispetto dell'autodeterminazione.

Per tutti gli eventi formativi è d'obbligo la rilevazione sistematica del gradimento dei partecipanti (Customer Satisfaction) e la raccolta delle eventuali proposte formative future avanzate.

Art. 5 - Trattamento Dati

L'Ente agirà in qualità di Responsabile del Trattamento (ex art. 28 GDPR).

Essendo l'ULSS 3 Serenissima soggetto essenziale ex Direttiva NIS 2 (d.Lgs. 138/2024), l'Ente dovrà garantire rigorosi standard di cybersicurezza e protezione del dato:

- I sistemi informatici utilizzati per il VoIP, il Triage, le prenotazioni e l'archiviazione delle bozze degli atti dovranno rispettare le direttive ACN (Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale): crittografia dei dati a riposo e in transito, autenticazione a due fattori (2FA) per gli operatori, backup periodici crittografati.
- È fatto divieto assoluto ai volontari e agli operatori dell'Ente di trattare, salvare o trasmettere i dati sensibili e giudiziari dei beneficiari utilizzando smartphone, PC personali non gestiti dall'Ente o reti Wi-Fi pubbliche/non protette.
- L'Ente ha l'obbligo contrattuale di notificare all'ULSS 3 Serenissima qualsiasi violazione di sicurezza informatica (Data Breach, malware, tentativi di phishing/social engineering) entro e non oltre 24 ore dalla rilevazione, pena la risoluzione della Convenzione.

Art. 6 - Risorse Economiche

L'Azienda ULSS 3 Serenissima riconoscerà all'Ente convenzionato un rimborso spese onnicomprensivo annuo pari a € 33.000,00.

Tale importo è destinato alla copertura dei costi organizzativi, della gestione dei 4 sportelli (Venezia, Mestre, Noale e Chioggia) dell'infrastruttura VoIP per il "Triage", del personale impiegato, della formazione, delle coperture assicurative per i volontari e di ogni onere necessario alla realizzazione del progetto.

Art. 7 - Requisiti di Partecipazione

- Iscrizione da almeno 6 mesi al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).
- Comprovata esperienza (almeno 3 anni negli ultimi 5) nella gestione di servizi di protezione giuridica e supporto in ambito di Amministrazione di Sostegno.
- Possesso di un'adeguata polizza assicurativa (RC, patrimoniale, infortuni) per i volontari/operatori.
- Impegno formale ad adeguarsi alle disposizioni in materia di Cybersicurezza e NIS 2 riportate all'Art. 4.

Art. 8 - Criteri di Valutazione (Max 70 Punti)

Le proposte saranno valutate in base alla qualità dell'offerta tecnica (Max 70 punti):

Criterio di Valutazione	Punteggio Max
1. "Filiera del Fare": Concretezza del piano operativo per l'assistenza materiale alla stesura degli atti su tutti i presidi e validità delle procedure per supportare sia l'utenza afferente agli Uffici di Prossimità (UdP), sia l'utenza dei Comuni sprovvisti di tale servizio.	20
2. Numero Unico: Affidabilità dell'infrastruttura di Triage telefonico, efficacia dei protocolli di smistamento (appuntamenti telefonici vs appuntamenti fisici) e gestione efficiente delle agende.	15
3. Formazione: Qualità didattica dei 3 corsi annuali obbligatori (con particolare attenzione al target sociosanitario e delle strutture residenziali) e metodologia di animazione del Gruppo Operativo per gli AdS.	15
4. Integrazione con la Cabina di Regia: Strategie di raccordo istituzionale con l'Azienda ULSS 3, i Servizi Sociali comunali e il Tribunale di Venezia per l'ottimizzazione dei flussi. Sarà valutata con specifico favore la proposta di metodologie e azioni concrete volte ad attivare e mantenere contatti, confronto e collaborazione con l'Ordine degli Avvocati.	10

Criterio di Valutazione	Punteggio Max
5. Sicurezza Dati: Solidità delle procedure IT adottate per garantire crittografia, sicurezza dei gestionali, policy no-BYOD e piani di formazione degli operatori sui rischi cyber.	10

Art. 9 - Modalità di Presentazione

Le Organizzazioni interessate dovranno far pervenire la propria Manifestazione di Interesse, redatta secondo la modulistica allegata e contenente la Proposta Progettuale e il Preventivo di Spesa, esclusivamente tramite PEC all'indirizzo protocollo.aulss3@pecveneto.it entro le ore 12:00 del giorno martedì 15 settembre 2026.