



Presidenza del Consiglio dei ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

AVVISO PUBBLICO PER LA CONCESSIONE DI UN 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 DECRETO INTERMINISTERIALE 6 AGOSTO 2003 E S.M.I.

1. Premessa

- 1.1 In attuazione della Convenzione delle Nazioni Unite 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 del 19 febbraio 2002, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana – Serie Generale 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 servizio di emergenza a disposizione di bambini e adolescenti che denuncino maltrattamenti o altre gravi difficoltà.
- 1.2 Con decreto interministeriale 14 ottobre 2002 del Ministro delle comunicazioni, del Ministro del lavoro e delle politiche sociali e del Ministro per le pari opportunità è stato disposto, fra l'altro, per il graduale avvio del servizio telefonico connesso al codice di pubblica emergenza “114”, un periodo di sperimentazione durante il quale, ai fini dell'affidamento del servizio di emergenza 114, si prevedeva l'indizione di una procedura ai sensi dell'art.12 della legge 7 agosto 1990 n.241 e successive modifiche.
- 1.3 Con decreto interministeriale 6 agosto 2003 del Ministro delle comunicazioni, del Ministro del lavoro e delle politiche sociali e del Ministro per le pari opportunità, 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 adolescenti.
- 1.4 Ai sensi dell'art. 5, comma 1, lett. a), del richiamato decreto interministeriale 6 agosto 2003, il servizio telefonico connesso al codice di pubblica emergenza “114” è gestito da un ente statutariamente non avente finalità di lucro.
- 1.5 Con successivo 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.
- 1.6 Con decreto-legge 12 luglio 2018, n. 86, convertito, con modificazioni, in legge 9 agosto 2018, n. 97, 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 di contrasto di ogni forma di violenza e abuso dei minori (art. 3, comma 1, lett. c), punto 1). In tale quadro, sono state conseguentemente 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 1998, n. 269, nonché relative al contrasto alla pedopornografia di cui alla legge 6 febbraio 2006, n. 38.
- 1.7 Con nota del Dipartimento per le Politiche della famiglia n. 138 del 15 gennaio 2019 è stato, quindi, 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 stesso.
 - 1.8 Ai sensi del decreto legislativo 12 giugno 2025, n. 99, adottato in attuazione della delega di cui all'art. 3, comma 1, della legge 17 maggio 2024, n. 70, è stato previsto, tra l'altro, all'articolo 1, il potenziamento del servizio per l'assistenza delle vittime di atti di bullismo e cyberbullismo mediante il numero pubblico "Emergenza Infanzia 114".
 - 1.9 L'articolo 358 del Codice penale prevede che *"Agli effetti della legge penale, sono incaricati di un pubblico servizio coloro i quali, a qualunque titolo, prestano un pubblico servizio. Per pubblico servizio deve intendersi un'attività disciplinata nelle stesse forme della pubblica funzione, ma caratterizzata dalla mancanza dei poteri tipici di quest'ultima, e con esclusione dello svolgimento di semplici mansioni di ordine e della prestazione di opera meramente materiale"*.
 - 1.10 In applicazione delle norme sopra richiamate, il Dipartimento per le Politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei ministri (di seguito "Dipartimento" o "Amministrazione") 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

- 2.1 Oggetto del presente Avviso è la concessione del contributo, ai sensi dell'art. 12 della legge 7 agosto 1990, n. 241, e del decreto interministeriale 6 agosto 2003 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, anche al fine di prevenire e contrastare i fenomeni del bullismo e del cyberbullismo in tutte le loro manifestazioni, nell'ottica della più ampia tutela delle persone di minore età.
- 2.2 Il "114" è destinato a fornire alle vittime di abuso e violenza, ovvero alle persone congiunte o legate a esse da relazione affettiva, un servizio di prima assistenza psicologica e giuridica, nonché consulenza psicopedagogica da

parte di personale dotato di adeguate competenze e, fatti salvi gli altri obblighi di legge, nei casi più gravi, informare prontamente l'organo di polizia competente della situazione di pericolo segnalata.

3. Erogazione del servizio e obblighi del soggetto gestore

- 3.1 Il “114” è assicurato 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, almeno anche in inglese, francese e spagnolo. Sarà considerato positivamente, in fase di valutazione della proposta progettuale, l’utilizzo di ulteriori lingue oltre quelle già indicate.
- 3.2 Il soggetto individuato per la gestione del Servizio 114 deve fornire al 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 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 all’emergenza dello stato di bisogno riscontrato, un’azione di segnalazione del caso da parte dell’operatore alle competenti forze di polizia, anche attraverso il trasferimento diretto di chiamata, e, eventualmente, alle strutture territoriali di tipo sanitario o sociale, che garantisca un intervento integrato secondo il modello multi-agenzia.
- 3.3 Il soggetto individuato deve, inoltre, consentire, in maniera anche anonima, 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 comunicazioni, contenuti illeciti (come, ad esempio, materiale pedopornografico) o correlati a fenomeni di bullismo e di cyberbullismo, come definiti dall’art. 1, comma 1-*bis* e comma 2, della legge 29 maggio 2017, n. 71, riscontrati su vari *media* e che si ritiene siano potenzialmente dannosi per bambini, ragazzi e adolescenti.
- 3.4 Il soggetto individuato deve, altresì, garantire il trasferimento delle 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.

- 3.5 Il soggetto gestore deve offrire gratuitamente agli utenti del “114” l’accesso a una applicazione informatica che, ai sensi dell’art. 1, comma 3, del richiamato decreto legislativo n. 99 del 2025, deve prevedere una funzione di geolocalizzazione del chiamante, attivabile previo consenso dell'utilizzatore, nonché un servizio di messaggistica istantanea, nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e s.m.i.
- 3.6 Il soggetto individuato deve, altresì, assicurare, ai sensi dell’art. 1, comma 5, del decreto legislativo n. 99 del 2025, la disponibilità di un sito *internet* all’uopo dedicato, al fine di garantire la più ampia accessibilità, fruibilità, conoscenza e diffusione dei servizi di assistenza forniti dal numero pubblico “Emergenza infanzia 114”. La configurazione, i contenuti e l’aggiornamento del sito *internet* sono implementati dal soggetto gestore sulla base delle indicazioni fornite dal Dipartimento. Il Dipartimento si riserva la facoltà di gestione diretta del sito *internet* dedicato su propri *server*: in tal caso, nonché nella eventualità di individuazione di un nuovo soggetto per la gestione del Servizio, il soggetto gestore fornisce tutti i dati e l’assistenza necessaria al fine di consentire il trasferimento della struttura e del contenuto del sito stesso.
- 3.7 Il soggetto individuato è obbligato a garantire il trattamento dei dati rilevati nell’esecuzione della gestione del “114”, riconoscendone espressamente la natura riservata e confidenziale, in qualità di responsabile del trattamento dei dati personali, per conto del titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi dell’art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati (*c.d.* GDPR). Il titolare del trattamento dei dati personali è il Capo del Dipartimento per le Politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei ministri. Il Capo del Dipartimento è, altresì, il legale rappresentante *pro tempore* dell’Amministrazione.
- 3.8 Il soggetto individuato è obbligato a garantire, nella progettazione, nello sviluppo e nella gestione dei dati sia del sito *internet* dedicato al Servizio, di cui al precedente punto 3.6, sia dell’applicazione informatica richiamata al punto 3.5, le previsioni di cui al decreto legislativo 4 settembre 2024, n. 138, di recepimento della Direttiva UE 2022/2555 (*c.d.* NIS2).
- 3.9 Il soggetto individuato deve garantire la disponibilità di una banca dati evoluta anonimizzata, accessibile anche dal Dipartimento, secondo le modalità da questo comunicate, 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, anche ai fini dell’alimentazione della banca dati

dell'Osservatorio per il contrasto della pedofilia e della pornografia minorile, di cui all'art. 17, comma 1-*bis*, della legge 3 agosto 1998, n. 269, e del decreto 15 aprile 2020, n. 62, istituito presso il Dipartimento stesso.

- 3.10 Il soggetto individuato deve garantire, con cadenza mensile, la produzione di un report contenente: *a*) i dati di flusso (*inbound* e *outbound*), rappresentati in formato tabellare e/o grafico, in modalità anonima; *b*) le segnalazioni effettuate alla Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza, nonché qualunque altra segnalazione effettuata ai soggetti richiamati al precedente paragrafo 3.2, lettera *b*).
- 3.11 Il soggetto individuato deve, inoltre, garantire, con cadenza semestrale, la produzione di analisi, anche statistiche, sui fenomeni della violenza e del disagio minorile rilevati durante la gestione del "114", da trasmettere al Dipartimento. Su richiesta dell'Amministrazione, il soggetto individuato deve garantire, comunque, la produzione di report specifici, entro quarantotto ore, salvo diverso termine indicato.
- 3.12 Il soggetto individuato si astiene dal diffondere i dati e le analisi relativi al Servizio "114" in quanto essi sono di esclusiva proprietà del Dipartimento.
- 3.13 Il soggetto individuato trasmette al Dipartimento, entro il mese di febbraio di ciascun anno, una relazione dettagliata, sulla base dei dati anonimi acquisiti dal "114", riportante i dati numerici in forma aggregata distinti tra le segnalazioni di fenomeni di bullismo e cyberbullismo specificamente occorsi in ambito scolastico nell'anno precedente, ai sensi dell'art. 1, comma 4, del decreto legislativo n. 99 del 2025.
- 3.14 Il soggetto individuato predispone, in coordinamento con il Dipartimento, moduli formativi da erogare in modalità *in-house*, a funzionari e collaboratori del Dipartimento stesso sulle tematiche oggetto del presente Avviso.
- 3.15 Il soggetto individuato garantisce, nel caso di assegnazione del servizio 114 a altro soggetto in esito a una nuova procedura di selezione, il trasferimento (*porting*) di tutti i dati presso la banca dati del successivo aggiudicatario.

4. Soggetti destinatari dell'Avviso

- 4.1 La gestione del "114", ai sensi del decreto interministeriale 6 agosto 2003, è esclusivamente 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 e di messagistica istantanea;

- 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 in relazione al Servizio e che, in ogni caso, non abbia riportato condanne penali né abbia procedimenti penali pendenti, così come richiamato dall’art. 2, comma 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 20% 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.

4.2 I soggetti partecipanti alla selezione 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

- 5.1 I soggetti interessati di cui al precedente paragrafo 4 devono presentare, **a pena di esclusione**, una domanda sottoscritta digitalmente 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 tutte le altre condizioni stabilite dal presente Avviso.
- 5.2 Alla domanda di partecipazione dovranno essere allegati i documenti di cui ai successivi paragrafi 6 e 7.
- 5.3 Le domande di partecipazione dovranno pervenire, **a pena di esclusione**, entro e non oltre 20 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 *internet* istituzionali <https://famiglia.governo.it/>, sezione “Avvisi e bandi”, e www.governo.it, sezione “Pubblicità legale”. Della pubblicazione

dell'Avviso viene data notizia nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

- 5.4 La domanda di partecipazione dovrà essere presentata, **a pena di esclusione**, via PEC, all'indirizzo di posta elettronica certificata segredipfamiglia@pec.governo.it, unitamente alla documentazione di cui ai successivi paragrafi 6 e 7, e dovrà essere trasmessa da un indirizzo di posta elettronica certificata del soggetto interessato.
- 5.5 Nell'oggetto della PEC dovrà essere indicata la dicitura "*Avviso per la concessione di un contributo per la gestione del numero pubblico Emergenza infanzia 114*".
- 5.6 La domanda di partecipazione e la documentazione di cui ai successivi paragrafi 6 e 7, allegati al messaggio PEC, devono essere, **a pena di esclusione**, in formato .pdf e, ove richiesto dal presente Avviso, firmati digitalmente dal legale rappresentante del soggetto interessato.
- 5.7 Il Dipartimento non è in alcun modo responsabile della mancata o ritardata consegna delle domande di partecipazione, nonché del mancato ricevimento da parte del soggetto interessato delle comunicazioni relative alla ricevuta dell'avvenuta consegna del messaggio PEC.

6. Documentazione richiesta

- 6.1 Alla domanda di partecipazione di cui al paragrafo 5 devono essere allegati, **a pena di inammissibilità**:
- a) lo statuto e l'atto costitutivo, ove riguardi un ente dotato di personalità giuridica, in originale ovvero in copia conforme all'originale ai sensi del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
 - 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, in originale ovvero in copia conforme all'originale ai sensi del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
 - c) una dichiarazione, ai sensi del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, recante la data di inizio delle attività dell'ente nel settore di cui al paragrafo 4.1, lett. b), del presente Avviso;
 - d) una dichiarazione, ai sensi del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, relativa all'insussistenza, in capo al legale rappresentante e dallo stesso sottoscritta digitalmente, 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;
- e) una dichiarazione, ai sensi del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, in merito 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, ai sensi del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, attestante nel dettaglio le attività svolte nell’ultimo quinquennio nell’ambito dei servizi di supporto e tutela per l’infanzia e l’adolescenza;
 - g) una dichiarazione, ai sensi del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, recante l’individuazione della sede in Italia presso cui verrà gestito il “114”, con sintetica menzione delle proprie attrezzature e sistemi di collegamento in rete;
 - h) una dichiarazione, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, recante l’elenco nominativo del personale che si intende impiegare nella gestione complessiva del “114”, corredata dai relativi *curriculum* da cui emerga la qualificazione delle competenze, delle professionalità e delle esperienze possedute. I titoli di studio, di specializzazione, di abilitazione, di formazione, di aggiornamento, di qualificazione tecnica nonché professionale citati nei *curriculum* sono attestati ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, e s.m.i.;
 - i) una dichiarazione di impegno, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, a garantire la copertura degli oneri di gestione del “114” per la quota eccedente il contributo erogato dall’Amministrazione.

7. Progetto tecnico-economico

- 7.1 Alla domanda di partecipazione di cui al paragrafo 5 deve essere, altresì, allegato un progetto tecnico-economico, sottoscritto digitalmente, **pena l’esclusione**, dal legale rappresentante dell’ente proponente.
- 7.2 Il progetto dovrà contenere la descrizione delle modalità attuative delle attività previste al 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.
- 7.3 Il progetto dovrà, altresì, contenere un prospetto analitico riepilogativo dei costi di gestione del Servizio “114” (*all. 1*), articolato coerentemente con

quanto previsto al paragrafo 3 del presente Avviso, dal quale emerga la percentuale di contributo, sul costo totale del progetto, a carico del soggetto proponente, di cui al successivo paragrafo 14.1.

- 7.4 Il progetto tecnico-economico dovrà essere esposto in un documento in formato pdf della dimensione massima di n. 50 cartelle in formato A4, comprensive di tavole e grafici.

8. Costo del traffico generato

- 8.1 Presso la sede operativa del Servizio sarà attestato il numero verde telefonico, completamente gratuito per l'utenza, la cui proprietà e i cui costi di gestione e di attestazione, rimarranno a carico dell'Amministrazione.

9. Cause di inammissibilità e di esclusione

- 9.1 Le domande pervenute oltre i termini indicati dal paragrafo 5 del presente Avviso (ovvero, entro e non oltre 20 giorni dalla data di pubblicazione del presente Avviso, ai sensi dell'art. 32 della legge n. 69 del 2009, sui siti *internet* istituzionali <https://famiglia.governo.it/>, sezione "Avvisi e bandi", e www.governo.it, sezione "Pubblicità legale") non saranno ammesse alla selezione.
- 9.2 Oltre ai casi in cui è espressamente previsto, sono escluse dalla partecipazione alla selezione le domande in cui non risulti:
- a) anche uno solo dei requisiti indicati ai precedenti paragrafi 3 (dal punto 3.1. al 3.5) e 4;
 - b) anche uno solo dei documenti o una sola delle dichiarazioni richiesti al precedente paragrafo 6. Saranno, altresì, escluse le domande che rechino detti documenti in modo non conforme alle modalità indicate;
 - c) allegato il progetto tecnico-economico di cui al precedente paragrafo 7.
- 9.3 L'esclusione per ciascuna delle cause di cui al presente paragrafo sarà comunicata dal Dipartimento al soggetto proponente.

10. Commissione di valutazione

- 10.1 Le proposte pervenute 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 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.

- 10.2 La Commissione è nominata dal Capo del Dipartimento per le Politiche della famiglia successivamente alla scadenza del termine per la presentazione delle domande di partecipazione alla selezione.
- 10.3 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, solo successivamente, in seduta non pubblica, 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

- 11.1 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).

11.2 Non verranno valutate, né permesse, azioni e iniziative di comunicazione che verranno, invece, garantite dal Dipartimento.

11.3 La Commissione, a conclusione della procedura di valutazione, predisporrà una proposta di graduatoria, ordinata per punteggio complessivo assegnato e con specifica indicazione dei punti assegnati per ciascuna area. Tale graduatoria verrà successivamente trasmessa al Capo del Dipartimento per approvazione con proprio decreto e pubblicata sul sito *internet* istituzionale del Dipartimento <https://famiglia.governo.it/>. Tale pubblicazione riveste valore di comunicazione a tutti gli effetti.

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

11.5 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

12.1 Lo svolgimento del Servizio "114" è disciplinato da una apposita convenzione sottoscritta dal Dipartimento per le Politiche della famiglia e dal soggetto individuato, ai sensi dell'art. 12 della legge n. 241 del 1990, per una durata complessiva di 36 mesi, fermo restando quanto previsto dal successivo paragrafo 14.

12.2 Al fine di garantire la continuità operativa del pubblico servizio "114", nelle more dell'espletamento di una nuova procedura di affidamento, la convenzione in vigore è prorogata, per un massimo di 24 mesi, ai sensi dell'art. 6, comma 5, del decreto interministeriale 6 agosto 2003, sulla base

delle risorse disponibili e non ancora utilizzate, che includono la quota eccedente di almeno il 20% del contributo erogato dal Dipartimento, così come indicato al paragrafo 4.1, lettera e), del presente Avviso.

- 12.3 La convenzione reca 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 Servizio.
- 12.4 La convenzione prevede la facoltà di recesso unilaterale da parte del Dipartimento 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 e ulteriori obblighi a carico del soggetto gestore

- 13.1 Il soggetto individuato è tenuto a presentare, in sede di stipulazione della convenzione, una fideiussione bancaria o assicurativa per una quota eccedente almeno il 20% del contributo erogato dal Dipartimento, a garanzia dell’esecuzione dei compiti a suo carico nel rispetto delle modalità di gestione del “114”, come definite dal presente Avviso.
- 13.2 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.
- 13.3 La mancata costituzione della garanzia di cui al presente paragrafo determina la revoca del contributo da parte dell’Amministrazione che individua, quale beneficiario, il soggetto immediatamente successivo in graduatoria.
- 13.4 Il soggetto individuato è 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.

13.5 Il soggetto individuato è tenuto a sottoscrivere il patto di integrità, secondo il formato comunicato dal Dipartimento, che costituisce allegato e parte integrante e sostanziale della convenzione di cui al paragrafo 12 del presente Avviso.

14. Risorse

14.1 Al soggetto individuato quale gestore del "114" è corrisposto un contributo massimo di euro 1.500.000,00 (unmilione cinquecentomila/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 per una quota eccedente almeno il 20% del contributo erogato dal Dipartimento, così come indicato al paragrafo 4.1, lettera e), del presente Avviso.

14.2 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

15.1 Il contributo per la prestazione del Servizio "114" sarà corrisposto dal Dipartimento, previa positiva valutazione, da parte del Comitato di indirizzo e verifica di cui all'art. 7 del decreto interministeriale 6 agosto 2003 e s.m.i., della documentazione di cui al presente paragrafo, secondo le modalità di seguito indicate.

15.2 Il contributo sarà liquidato al gestore in quattro quote trimestrali per ogni anno di attività, nella misura del 25% del contributo cadauna.

15.3 Le richieste di liquidazione, con la relativa documentazione successivamente richiamata, dovranno necessariamente pervenire entro e non oltre 15 giorni dalla scadenza del trimestre di riferimento.

- 15.4 La prima, seconda e terza 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";
 - b) una relazione dettagliata attestante le attività realizzate e i risultati conseguiti nel periodo di riferimento;
 - 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.
- 15.5 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;
 - d) analisi, anche statistiche, sui fenomeni dell'abuso, della violenza e del disagio infantile rilevati nell'esecuzione del "114" per l'intero anno di riferimento.
- I giustificativi delle spese sostenute in esecuzione delle attività progettuali dovranno essere conservati e resi disponibili all'Amministrazione fino ai due anni successivi alla conclusione delle attività previste nella convenzione di cui al paragrafo 12 del presente Avviso.
- 15.6 Il Dipartimento per le Politiche della famiglia si riserva di effettuare verifiche a campione sull'effettiva esecuzione delle attività.

16. Referente

- 16.1 Il soggetto gestore indicherà, entro e non oltre 7 giorni dalla stipula della convenzione di cui al paragrafo 12 del presente Avviso, un proprio rappresentante, quale referente del Servizio, che comunicherà al Dipartimento i propri recapiti di telefono fisso, telefono cellulare e posta elettronica. Il referente indicato garantisce la propria reperibilità 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, compresi domeniche e festivi.
- 16.2 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

- 17.1 Dall'assegnazione del contributo discende l'obbligo per il soggetto individuato di utilizzare esclusivamente il logo ufficiale del Dipartimento per le Politiche della famiglia, con la dicitura “*Numero emergenza infanzia 114, di titolarità della Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per le Politiche della famiglia, attualmente gestito da (soggetto individuato)*” su tutta la documentazione informativa/progettuale riferita al Servizio, previa condivisione e approvazione del Dipartimento, nonché sul sito *internet* all'uopo dedicato, di cui al paragrafo 3.6, e sull'applicazione informatica del Servizio, di cui al paragrafo 3.5.
- 17.2 Il predetto logo e ogni altro pertinente materiale grafico sarà fornito dal Dipartimento all'avvio delle attività.

18. Altre informazioni

- 18.1 Il responsabile del procedimento è la dr.ssa Alessandra Bernardon, funzionario dell'Ufficio 2 del Dipartimento per le Politiche della famiglia.
- 18.2 I soggetti interessati potranno formulare quesiti, esclusivamente attraverso l'indirizzo di posta elettronica certificata segredipfamiglia@pec.governo.it, non oltre il decimo 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.
- 18.3 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, 30 ottobre 2025

Dott. Gianfranco Costanzo