

**Relazione illustrativa della scelta della modalità di  
gestione del servizio pubblico locale  
(d.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi  
1 e 2)**

**GESTIONE DELLO SPORTELLO GIOVANI DEL TRENTINO**

| INFORMAZIONI DI SINTESI                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oggetto dell'affidamento                                                  | Servizio di gestione dello sportello giovani del Trentino                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Importo dell'affidamento                                                  | € 430.000,00.=                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ente affidante                                                            | Comune di Trento<br>codice fiscale 00355870221                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Tipo di affidamento                                                       | Appalto di servizi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Modalità di affidamento                                                   | Affidamento tramite procedura negoziata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Durata dell'affidamento                                                   | Il rapporto tra l'Amministrazione comunale e l'affidatario ha valenza, salvo i casi di risoluzione anticipata previsti dal capitolato, fino al 31/12/2028. La decorrenza avrà data dal 1 luglio 2026 o comunque dalla firma del contratto/dalla data del verbale di avvio del servizio.<br>Tuttavia, perdurando le condizioni che hanno determinato il ricorso del presente appalto e qualora il servizio si sia svolto in maniera soddisfacente per le Amministrazioni comunale e provinciale, accertato il pubblico interesse e la convenienza al rinnovo del rapporto e verificate le disponibilità di bilancio, il Comune di Trento si riserva la facoltà di prorogare l'affidamento del servizio per un ulteriore biennio. |
| Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato o da affidare: | Territorio della Provincia di Trento (con particolare riferimento all'utenza di riferimento 11-35 anni)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b><u>Soggetto responsabile della compilazione</u></b> |                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nominativo:                                            | dott.ssa Laura Begher                                                                                                    |
| Ente di riferimento                                    | Comune di Trento                                                                                                         |
| Area/servizio:                                         | Servizio Cultura, Eventi, Sport e Giovani                                                                                |
| Telefono:                                              | 0461 884287                                                                                                              |
| Email/PEC                                              | <a href="mailto:servizio.culturagiovanisport@pec.comune.trento.it">servizio.culturagiovanisport@pec.comune.trento.it</a> |
| Data di redazione                                      | gennaio 2026                                                                                                             |

## **SEZIONE A - CONTESTO GIURIDICO E INDICATORI DI RIFERIMENTO**

### **A.1 - Contesto giuridico**

Lo sportello giovani è un servizio diffuso di informazione ed orientamento per giovani 11-35 anni, in coerenza con **la normativa provinciale (L.P. 5/2007 e ss.mm.)** e le indicazioni europee, nato dalla collaborazione tra gli uffici politiche giovanili del Comune e della Provincia autonoma di Trento.

**Attraverso la sottoscrizione del "Protocollo d'intesa per il coordinamento di attività di informazione, comunicazione e orientamento rivolte ai giovani sulla città e sulla provincia di Trento", rinnovato da ultimo per il periodo 01/01/2026-31/12/2028**, Comune e Provincia autonoma di Trento hanno scelto di collaborare nella gestione di attività di promozione, comunicazione, orientamento, di supporto alla narrazione/restituzione di esperienze di ragazzi e giovani, dando continuità d'azione - pur innovandolo nelle modalità di relazione e presenza sul territorio - allo sportello giovani, costituito nel 2018 presso gli spazi di proprietà del Comune di via Belenzani, 13 grazie ad un trasferimento finanziario al Comune da parte della Provincia.

La gestione dello sportello giovani del Trentino consiste in attività di informazione e orientamento sulle opportunità destinate a giovani 11-35 anni, con un focus particolare sui giovani 14-29, ma anche agli adulti di riferimento (genitori, insegnanti, educatori, allenatori...), da svolgere attraverso il web e attraverso modalità di relazione diretta, **in linea con gli indirizzi strategici e il metodo di lavoro delle politiche giovanili provinciali e comunali (L.P. 5/2007 e [ss.mm.](#) e Piano di politiche giovanili del Comune di Trento 2017-2025).**

### **A.2 - Indicatori di riferimento e schemi di atto**

- La predisposizione del Documento di stima economica di massima per l'affidamento del servizio di gestione dello Sportello giovani del Trentino è stata effettuata dagli uffici comunali competenti in materia di politiche giovanili tenuto conto dell'esperienza della precedente gestione, degli aumenti contrattuali del CCNL del settore commercio intervenuti nell'ultimo anno dell'attuale gestione e che andranno ad incidere in progressione fino al 2027.
- Per la predisposizione del Capitolato speciale, che sarà allegato al contratto come parte integrante, l'Amministrazione comunale si è avvalsa dello schema di capitolato parte amministrativa per l'appalto di servizi sotto soglia comunitaria redatto dagli Uffici dell'APAC (Agenzia provinciale per gli appalti e contratti della Provincia autonoma di Trento) adattato alle caratteristiche del servizio oggetto di affidamento.

## **SEZIONE B – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

### **B.1 - Caratteristiche del servizio**

Lo sportello nasce per accompagnare ed orientare i/le giovani nella ricerca e valutazione delle numerose e molteplici opportunità a loro rivolte, sia a livello provinciale che nazionale ed internazionale (formazione, servizio civile, volontariato, mobilità internazionale, lavoro, alloggio, agevolazioni, associazionismo, cultura, sport, tempo libero, salute e benessere...), nonché per promuovere e valorizzare esperienze significative di giovani attivi, anche in una dimensione di peer-tutoring. Lo sportello è attualmente presente sul web con un sito dedicato (<https://www.sportellogiovanitrentino.it/>), sui social network, all'interno dei locali di via Belenzani 13, sede principale di riferimento per l'attività di orientamento e supporto individualizzato, ma anche in modo diffuso sul territorio, grazie alla presenza all'interno delle scuole, di fiere ed eventi territoriali, in una dimensione che si intende implementare e rafforzare nell'ambito del presente bando. Lo Sportello è attualmente punto EURODESK (unico in Regione) e collabora con enti pubblici, istituzioni scolastiche ed università, organizzazioni e mondo associazionistico per raccogliere, valorizzare, promuovere le opportunità destinate a ragazzi e giovani che il territorio offre.

**Il servizio richiesto si può ricondurre ai seguenti principali ambiti di lavoro:**

#### **BACKOFFICE**

**Progettazione, programmazione e valutazione strumentali alla gestione dell'attività dello sportello.**

##### **PROGETTAZIONE, PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE**

Progettazione e programmazione delle attività dello sportello nel confronto con i referenti provinciali e comunali nel corso di incontri periodici a cadenza mensile. La programmazione viene quindi inserita, a cura del gestore, all'interno di programmi di attività annuali (gennaio) e semestrali (luglio) da inoltrare al Comune di Trento ed alla Provincia autonoma di Trento;

valutazione dell'attività dello sportello, mediante:

- la raccolta di dati quantitativi/qualitativi sull'utenza, sulla comunicazione online e sulla partecipazione alle iniziative promosse;
- la compilazione e condivisione dei dati report trimestrali (quantitativi) relativi all'attività sulla base di indicatori previamente concordati Comune di Trento e Provincia autonoma di Trento;
- la presentazione a Comune di Trento e Provincia autonoma di Trento di relazioni consuntive semestrali (luglio) e annuali (gennaio) delle attività svolte.

##### **CURA DELLE COLLABORAZIONI**

Valorizzazione e cura delle collaborazioni con altri soggetti e partner, nonché con Enti ed istituzioni territoriali, nazionali ed internazionali, al fine di reperire informazioni sulle opportunità/servizi/iniziative destinate a giovani, valorizzare e narrare esperienze e promuovere le iniziative dello sportello.

Creazione di una rete territoriale con Centri giovani provinciali, Biblioteche, Piani giovani e altri stakeholder per la collaborazione nell'erogazione del servizio di orientamento.

##### **RICERCA, RACCOLTA E VALORIZZAZIONE INFORMAZIONI**

Ricerca, raccolta, selezione, archiviazione delle informazioni relative alle opportunità destinate ai giovani necessarie al contatto diretto con l'utenza e la comunicazione/difusione on-line, anche al fine di valorizzare esperienze significative di giovani del territorio;

raccolta, organizzazione e aggiornamento costante del materiale informativo destinato all'utenza.

## RICERCA OPPORTUNITÀ E BANDI EUROPEI PER ASSOCIAZIONI GIOVANILI

Ricerca, approfondimento e selezione di bandi e opportunità destinate a giovani e associazioni giovanili attraverso programmi EU;

## CURA DEGLI SPAZI FISICI

Gestione dello spazio fisico dello sportello, nonché degli altri spazi territoriali in cui si svolge l'attività diffusa (es: corner informativi presso biblioteche e spazi giovani), anche utilizzando i beni mobili a disposizione, con lo scopo di renderlo attrattivo, accogliente e visibile dall'esterno.

All'affidatario vengono in particolare messi a disposizione da parte della stazione appaltante gli spazi destinati all'attività di sportello attualmente siti in via Belenzani, 13 presso la sede dell'Ufficio politiche giovanili del Comune di Trento o altri idonei ed equivalenti spazi che dovessero essere individuati in corso di gestione. Le utenze, le pulizie, le manutenzioni ordinarie e straordinarie sono a carico del Comune di Trento.

## **FRONT-OFFICE**

**Attività di comunicazione e informazione, orientamento, approfondimento a diretto contatto con l'utenza con attenzione particolare alle diverse fasce d'età, sia online che offline, finalizzate a fornire prime risposte e ad accompagnare e orientare l'utenza alle scelte.**

## COMUNICAZIONE

Progettazione e gestione del piano redazionale dello sportello per la comunicazione online attraverso il sito <https://www.sportellogiovanitrentino.it/> e i social network (attualmente: Facebook, Instagram, Whatsapp e Telegram, con facoltà per il gestore di intervenire razionalizzando o innovando i canali a disposizione) – di proprietà dell'Amministrazione comunale, per la promozione delle opportunità destinate a giovani e dell'identità dello sportello e delle sue attività.

Creazione e pubblicazione dei contenuti grafici, fotografici, audio e video come strumento per la comunicazione online in una cornice di linguaggio, stile e grafica che sia coerente con le finalità del servizio e che segua una linea uniforme di comunicazione. La comunicazione deve essere finalizzata a far conoscere le attività dello sportello, a promuovere le opportunità per giovani e ragazzi/e, nonché a favorire la partecipazione alle iniziative organizzate sul territorio.

gestione di attività di sportello telematico, fornendo informazioni richieste telefonicamente, via email, via social networks e offrendo modalità di partecipazione virtuale/differita;

Creazione, realizzazione e distribuzione di materiale cartaceo adeguato al target coerente con la linea di comunicazione sullo sportello e sulle opportunità dedicate ai/alle giovani.

Cura del rapporto con l'Ufficio stampa comunale e provinciale e con la redazione di Trentogiovani per la promozione di iniziative dirette dello sportello attraverso i media locali e i canali di Trentogiovani (Ufficio Politiche Giovanili), Comune e PAT.

## INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO SUL TERRITORIO

Sul territorio provinciale, compresa la città:

- presenza, con corner dedicati e sportelli itineranti, all'interno di spazi (es: spazi giovani, hub creativi, biblioteche) ed eventi (festival, rassegne) dedicati a giovani e ragazzi, nell'ottica di spostare l'informazione in prossimità e raggiungere capillarmente il target atteso. Di concerto con la committenza - e nel rispetto della proposta progettuale definita in sede di partecipazione alla procedura - dovrà essere definita una programmazione della presenza diffusa sul territorio, che abbia carattere di ciclicità e periodicità, nel rispetto dei seguenti vincoli minimi: almeno 8 ore settimanali di sportello diffuso (almeno 2 sportelli settimanali in fascia tardo-pomeridiana) presente a rotazione all'interno di spazi giovanili cittadini e provinciali (es: BUC, spazi giovani di Trento, Rovereto e Pergine); almeno 12 uscite territoriali annuali dello

sportello in occasione di eventi, festival e iniziative dedicate ai giovani. All'interno delle uscite territoriali potrà essere previsto anche il coinvolgimento di giovani e ragazzi, che possano narrare o portare le proprie esperienze in una dimensione di peer-tutoring;

- organizzazione di incontri informativi all'interno degli istituti secondari del territorio provinciale. Di concerto con la committenza - e nel rispetto della proposta progettuale definita in sede di partecipazione alla procedura - dovrà essere definito un calendario di incontri negli istituti, che si integri, senza sovrapporsi, con le attività informative già svolte da altri attori territoriali. Si prevede la realizzazione di un minimo di 20 incontri all'interno degli istituti in particolare sulle seguenti tematiche: mobilità internazionale e opportunità all'estero; servizio civile, previo accordo con il competente servizio provinciale; promozione delle opportunità territoriali. Gli incontri dovranno essere sviluppati con il coinvolgimento attivo di giovani e ragazzi, in una dimensione di peer tutoring;

## **SPORTELLI INDIVIDUALI**

Presso lo sportello:

- informazione e accompagnamento/orientamento individualizzato presso gli spazi messi a disposizione dall'amministrazione comunale nella città di Trento o con appuntamenti on-line in relazione a specifiche e puntuali esigenze di approfondimento, che non possono trovare risposta all'interno dei corner informativi generali. Lo sportello non si occupa di un supporto diretto e personalizzato ma di un aiuto nell'orientarsi e indirizzarsi verso i servizi e gli spazi dedicati. Si prevede di mantenere almeno 6 h settimanali di sportello in presenza presso il lo sportello della città di Trento (in via Belenzani 13 presso l'ufficio politiche giovanili o presso il nuovo Spazio giovani Ex Mensa, secondo le indicazioni che saranno fornite allo scopo dall'amministrazione comunale), accessibili su prenotazione on line, salvo incremento delle medesime in sede di modifica contrattuale in relazione alle esigenze manifestate dall'utenza;
- gestione di attività di sportello telematico, fornendo informazioni richieste telefonicamente, via email, via social networks e offrendo modalità di partecipazione virtuale/differita ad eventuali incontri/iniziative, anche con l'obiettivo di favorire la partecipazione di giovani da tutto il territorio provinciale. Lo sportello telematico potrà essere gestito in collaborazione con i Centri giovanili provinciali e le biblioteche del SBT.

## **ATTIVAZIONE DI PROGETTI PER IL COINVOLGIMENTO DI GIOVANI**

Attivazione di progetti formativo-esperienziali, come ad esempio progetti di Servizio Civile, tirocini, iniziative di Alternanza Scuola Lavoro e simili, per coinvolgere giovani in attività di supporto alla gestione dello sportello, valorizzando creatività, competenze, conoscenza dei mondi giovanili ed offrendo loro opportunità di apprendimento sul campo e di orientamento. Attivazione di eventuali progetti o iniziative su tematiche di interesse per il mondo giovanile in collaborazione con PAT, Comune di Trento e altri stakeholder del territorio, nazionali o europei. Le ore previste per tali attività sono ricomprese nelle attività di progettazione e back office di cui sopra e saranno modulate in accordo con l'amministrazione comunale e con la Provincia.

## **Assetto gestionale in essere**

Attualmente il servizio di gestione dello Sportello giovani del Trentino è affidato all'Associazione INCO \_ Interculturalità & Comunicazione con un contratto di gestione per il periodo 15 febbraio 2022 – 31 dicembre 2023, successivamente prorogato - come previsto dagli atti di gara - per il biennio 2024-2025 e da ultimo prorogato per i primi 6 mesi dell'anno 2026 con determinazione n. 2419 dd. 17/12/2025.

L'assetto gestionale in essere è analogo a quello che si prevede di realizzare per il periodo contrattuale dal 01.07.2026, ossia quello tipico dell'appalto di servizio, in cui un'impresa/associazione (l'appaltatore) si impegna a fornire continuativamente una prestazione di servizi a un committente, organizzando autonomamente mezzi e personale assumendosi il rischio, in cambio di un compenso.

## **B.2 - Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

### **Obblighi di servizio pubblico**

I servizi di interesse economico generale sono forniti al fine di assolvere una missione di interesse generale fatta propria dall'autorità pubblica, e per tale ragione sono assoggettati ad un particolare regime dato dagli "obblighi di servizio pubblico" (Commissione Europea, I servizi di interesse generale in Europa).

Gli obblighi di servizio pubblico e universale definiscono gli impegni specifici imposti dal Comune al gestore del servizio pubblico per garantire il conseguimento degli obiettivi di interesse pubblico, che costituiscono la mission del servizio stesso, per il soddisfacimento dei bisogni collettivi di cui alle premesse e che risultano ordinariamente specificati nei Capitolati che regolamentano le modalità di erogazione del servizio da parte del gestore.

Il servizio di cui trattasi, nella sua accezione di servizio pubblico locale, presenta le caratteristiche proprie di servizio di interesse generale e universale di derivazione comunitaria. Il servizio, infatti, deve essere offerto con modalità che ne garantiscano l'accesso in condizioni di parità per tutti gli utenti.

La Commissione Europea, nel Libro verde sui servizi di interesse generale (COM 2003- 270), ha inoltre individuato una serie di obblighi di pubblico servizio, tra i quali rientrano gli aspetti di seguito individuati:

- Servizio universale;
- Continuità;
- Qualità del servizio;
- Accessibilità delle tariffe;
- Tutela degli utenti e dei consumatori.

Rispetto al servizio in oggetto si ritiene che l'affidamento del servizio in oggetto sia pienamente rispondente a tutte le condizioni utili a permettere l'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico sopra individuati, così come di seguito meglio precisato:

- ✓ Servizio universale: il servizio è garantito per tutti gli utenti e su tutto il territorio indipendentemente dalla loro posizione geografica ed ai medesimi standard qualitativi.
- ✓ Continuità: il servizio è erogato con continuità durante tutto l'anno e con regolarità nelle modalità di svolgimento come previsto dai Capitolati.
- ✓ Qualità: sono previsti specifici standard qualitativi e quantitativi da rispettare nello svolgimento e nella realizzazione dei servizi, adeguati alle esigenze del Comune.
- ✓ Accessibilità delle tariffe: il servizio è offerto a titolo gratuito;
- ✓ Tutela degli utenti e dei consumatori: viene garantita attraverso le seguenti attività:
  - monitoraggio e controllo: gli uffici preposti dell'Ente effettuano un controllo diretto sullo svolgimento del servizio, verificano il rispetto degli obblighi contrattuali e normativi, richiedono informazioni e confronti sull'andamento del servizio, effettuano il controllo dei risultati e dell'operato del gestore per monitorare la qualità del servizio erogato nonché per favorire la soluzione di eventuali problematiche che possano insorgere nella gestione del servizio;
  - trasparenza e informazione: il Capitolato speciale tecnico prevede che l'affidatario si doti di una carta dei servizi che indichi:
    - > le informazioni sulle modalità con le quali il servizio viene erogato;
    - > gli standard di qualità e quantità.

## SEZIONE C - MODALITÀ DI AFFIDAMENTO PRESCELTA

### **C.1 - Specificazione della modalità di affidamento prescelta**

Appalto per affidamento di servizio mediante procedura negoziata espletata sulla piattaforma Contracta invitando tutti i soggetti che, in possesso dei requisiti di partecipazione richiesti dalla procedura, abbiano inviato specifica manifestazione di interesse ad essere invitati alla stessa in risposta all'avviso pubblicato dall'amministrazione procedente.

L'affidamento del servizio verrà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'articolo 108 del D.Lgs. n. 36/2023 e ss.mm. e dell'articolo 17 della L.P. n. 2/2016 e ss.mm.

### **C. 2 - Illustrazione della sussistenza dei requisiti europei e nazionali per la stessa e descrizione dei relativi adempimenti**

La modalità di affidamento scelta rispetta i requisiti europei e nazionali in materia di affidamento dei servizi pubblici locali secondo le disposizioni provinciali e nazionali vigenti ed in particolare il D.Lgs. n. 36/2023 e ss.m.

## **SEZIONE D -MOTIVAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA SCELTA**

La situazione evidenziata dal documento di stima economica qualifica il servizio oggetto del presente affidamento come un servizio "privo di rilevanza economica". Nel caso di specie, si configura pertanto l'affidamento di un servizio relativo allo svolgimento di attività di interesse generale in favore della collettività.

### **D.1 - Risultati attesi**

#### **Qualità del servizio**

L'affidatario si impegna a realizzare a regola d'arte ed utilizzando la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenuti nel capitolato speciale, la gestione dello sportello giovani del Trentino, sulla base dei programmi annuali e semestrali delle attività, coerentemente con l'offerta tecnica presentata in sede di gara.

L'affidatario garantirà l'apertura dello sportello per almeno 11 mesi all'anno ed informa il Comune con anticipo di almeno 30 giorni dei periodi di chiusura per ferie o altra causa.

L'affidatario si impegna inoltre a fornire all'Amministrazione ogni documento utile al fine di valutare l'attività espletata ed è responsabile nei confronti del Comune e degli utenti dell'operato dei propri dipendenti e collaboratori nella gestione dei servizi e delle attività dello sportello giovani, si impegna quindi espressamente a manlevare l'Amministrazione comunale da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme, delle prescrizioni tecniche e di sicurezza vigenti.

#### **Costi per gli utenti**

I servizi sono offerti gratuitamente.

#### **Costi per l'ente locale**

Oltre alla messa a disposizione degli spazi, dei mobili e delle attrezzature di cui al capitolato speciale, dettagliati nelle condizioni e nella consistenza in cui si trovano alla data di consegna, come risulterà da appositi verbali, al pagamento di utenze, pulizie e manutenzioni ordinarie e straordinarie degli spazi, nonché dell'hosting e dell'assistenza del sito web dello sportello giovani del Trentino, il Comune di Trento, in qualità di soggetto appaltante, corrisponde all'affidatario un importo complessivo, soggetto a ribasso in sede di gara, pari a euro 86.000,00.= annui (oneri esclusi).

Il Comune si impegna a convocare incontri di coordinamento con il gestore dello sportello e con i referenti dell'Amministrazione provinciale. Collabora inoltre alla promozione dello sportello giovani attraverso i propri canali di comunicazione ed informazione, anche con il supporto del proprio Ufficio Stampa.

### **D.2 - Comparazione con opzioni alternative**

A seguito delle valutazioni effettuate dal Servizio Cultura, Eventi, Sport e Giovani del Comune di Trento circa le possibili modalità di gestione del servizio, si è ritenuto opportuno e corretto escludere una possibile gestione diretta in economia, per le seguenti ragioni:

- elevati costi che ciò comporterebbe in ragione dell'attuale situazione finanziaria, del contenimento della spesa pubblica e dei vincoli relativi all'assunzione di nuovo personale;
- carenza nella pianta organica comunale di figure competenti ad una gestione del servizio adeguata in riferimento agli obiettivi informativi e formativi che si intendono conseguire;
- buon esito dell'esperienza già maturata negli scorsi anni, nei quali la formula dell'affidamento di parte del servizio ad un soggetto esterno si è rivelata efficace sotto il profilo della qualità del servizio erogato, economica ed efficiente dal punto di vista gestionale e relativo agli oneri finanziari.

Si è inoltre rilevato che i costi per la gestione del servizio non risultano autonomamente sostenibili dal gestore, in ragione della gratuità del servizio, con conseguente esclusione dell'applicabilità al caso di specie della disciplina della concessione di servizi.

### **D.3 Esperienza della gestione precedente**

Nel corso della gestione precedente le attività di informazione e orientamento presso lo Sportello durante gli orari di apertura al pubblico hanno visto la realizzazione di sportelli specifici di orientamento sul tema del volontariato locale, le esperienze all'estero e la redazione del CV. Una media di 600 utenti/anno si sono rivolti allo Sportello per chiedere informazioni e orientamento in merito a opportunità e possibili percorsi futuri formativi/professionali.

Sono stati organizzati eventi e incontri sul territorio coinvolgendo una media di 3000 giovani/anno. Particolare cura è stata dedicata alla relazione con le scuole proponendo moduli di informazione e orientamento su alcuni temi (esperienze all'estero finanziate dall'UE, scoperta delle professioni, imprenditoria giovanile e SCUP) individuati anche grazie alla collaborazione con i referenti per l'orientamento in uscita dei vari istituti.

La strategia di comunicazione online di Civico 13 si è evoluta, consolidando l'integrazione tra attività online e offline. L'ecosistema digitale dello Sportello è attualmente formato da numerosi canali: sito web, social media Instagram e Facebook, newsletter e canale Telegram, strumenti di comunicazione diretta e piattaforme come YouTube, Spotify e Spreter.

### **D.4 - Analisi e motivazioni della durata del contratto di servizio**

Il rapporto tra l'Amministrazione comunale e l'affidatario ha valenza, salvo i casi di risoluzione anticipata previsti dal capitolato, fino al 31/12/2028. La decorrenza avrà data dal 1 luglio 2026 o comunque dalla firma del contratto/dalla data del verbale di avvio del servizio.

La durata prevista permette di dare continuità al servizio offerto ed è coerente con la durata del Protocollo sottoscritto tra Comune e Provincia autonoma di Trento per la gestione dello Sportello stesso.

Perdurando le condizioni che hanno determinato il ricorso del presente appalto e qualora il servizio si sia svolto in maniera soddisfacente per le Amministrazioni comunale e provinciale, accertato il pubblico interesse e la convenienza al rinnovo del rapporto e verificate le disponibilità di bilancio, il Comune di Trento si riserva la facoltà di prorogare l'affidamento del servizio per un ulteriore biennio.

## SEZIONE E – STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DI EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ

### **E.1 - DOCUMENTO DI STIMA ECONOMICA**

L'Amministrazione comunale ha predisposto tale documento di massima, allegato alla presente Relazione, elaborato tenuto conto delle caratteristiche del servizio e sulla base della precedente esperienza di gestione.

### **E.2 - Monitoraggio**

E' previsto un monitoraggio semestrale delle attività da parte di Comune e Provincia autonoma di Trento che valuteranno il raggiungimento o meno degli risultati attesi previsti nei piani di attività annuali redatti e presentati dal futuro affidatario.

Sono inoltre previsti degli incontri mensili di monitoraggio dell'andamento delle attività.

**DOCUMENTO DI STIMA ECONOMICA  
GESTIONE DELLO SPORTELLO GIOVANI DEL TRENTINO**

Il presente documento è stato realizzato tenendo conto della gestione pregressa basandosi sulle stime effettuate per la gestione del servizio sulla base della descrizione dello stesso come da presente relazione. Nella quantificazione dei costi di personale si è fatta applicazione del CCNL del Settore terziario distribuzione e servizi, tenuto conto degli aumenti contrattuali intervenuti.

| STIMA COSTI                                                                                                                                                                |                  | STIMA RICAVI                                                                     |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Descrizione voci                                                                                                                                                           | Importo          | Descrizione voci                                                                 | Importo          |
| SPESE GENERALI<br>(Amministrazione, spese bancarie, cancelleria, utenze telefoniche, connessioni internet, acquisto strumentazione, formazione, iscrizione banche dati...) | 4.000,00         | CORRISPETTIVO COMUNE DI TRENTO PER GESTIONE DELLO SPORTELLO GIOVANI DEL TRENTINO | 86.000,00        |
| COMUNICAZIONE<br>(comunicazione web, produzione materiali cartacei, acquisto gadget e materiali per la visibilità...)                                                      | 5.000,00         | <b>TOTALE</b>                                                                    | <b>86.000,00</b> |
| QUOTA ADESIONE EURODESK                                                                                                                                                    | 5.000,00         |                                                                                  |                  |
| PERSONALE<br>(comprese prestazioni occasionali, co.co.co, ...)                                                                                                             | 72.000,00        |                                                                                  |                  |
| <b>TOTALE</b>                                                                                                                                                              | <b>86.000,00</b> |                                                                                  |                  |