

COMUNE DI CORTONA

Provincia di Arezzo

CONVENZIONE PER L'ASSISTENZA ALLA PERSONA E SOSTEGNO SOCIO-EDUCATIVO A MINORI

L'anno duemilaundici il giorno del mese di presso la sede Comune di Cortona- Pzza della Repubblica,13-Cortona (AR)

TRA

Dr. Alfredo Gnerucci nato a Cortona il 26.08.1951 domiciliato per la funzione presso il Comune di Cortona, nella sua qualità di dirigente di detto Comune, il quale dichiara di agire in questo atto in nome e per conto del Comune che rappresenta, incaricato con decreto sindacale n. 10 del 1/10/2004, esecutivo a norma di legge (Codice fiscale Comune: 00137520516):

La Sig.ra Marisa Ostili nata a Cortona il 25.10.1957 di legale rappresentante di PATTO 2001 Soc. COOP. Cons. Sociale avente sede legale in Cortona loc. Ossaia C.A. 60 P.IVA /cod.fisc. 00990250524 iscritta nel Registro delle Imprese di AREZZO Albo Cooperative n. 101530-sezione cooperative e mutualità prevalente, in nome e per conto proprio ed in nome e per conto delle proprie cooperative consorziate ATHENA Coop.Sociale e ALSS Coop. Sociale ;

PREMESSO che con atto dirigenziale n.95 del 29 -1-2007 e contratto Rep.9366/07 e' stato determinato l'affidamento definitivo al Consorzio PATTO 2001-soc. coop. Soc. con sede in loc. Ossaia C.A. 60, dal 8-1-2007 ,dei servizi di "Assistenza alla persona e sostegno socio-educativo a minori"

CHE ai sensi dell'art. 8 dello stesso contratto era stato previsto il rinnovo del contratto dietro richiesta scritta da parte dell'Amministrazione Comunale entro tre mesi dalla scadenza del contratto, per ulteriori due anni ;

CHE con atto dirigenziale n 384/2009 e' stato determinato di prorogare i servizi per gli anni 2009 e 2010 , ai sensi dell'art.8 del contratto Rep.9366/07, con scadenza 31-12-2010;

VISTA la LRT n.82/2009 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona " e l'art. 13/bis della LRT n.49/2010 ;

Tutto cio' premesso

SI STIPULA E SI CONVIENE QUANTO SEGUE

ART. 1 – OGGETTO

Il Comune di Cortona affida a PATTO 2001 Società Cooperativa Consortile Sociale, che agisce al presente affidamento in nome e per conto delle proprie cooperative consorziate ATHENA Coop.Sociale e ALSS Coop. Sociale, esecutrici del servizio, l'appalto ha la gestione dei servizi :

MODULO N.1- ASSISTENZA DI BASE AGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI frequentanti l'Asilo Nido , le scuole di ogni ordine e grado secondo il calendario scolastico , presso il domicilio , presso strutture della ASL,

Per anno scolastico si intende che il servizio dovrà essere attivato il primo giorno di inizio della scuola (mese di settembre) e dovrà essere terminato l'ultimo giorno di scuola (mese di giugno).

Durante l'anno scolastico, il servizio non verrà svolto nei giorni di chiusura della scuola dovuta a cause varie (vacanze natalizie e pasquali, ponti, elezioni, ecc Per il servizio di assistenza di base agli alunni diversamente abili di cui al presente articolo è previsto nel periodo relativo ad ogni anno solare un ammontare massimo di n. **670 ore** , per circa n 10 alunni , al costo orario di € 17,51 IVA esclusa , **per il 1° bimestre 2011;**

MODULO N.2- SOSTEGNO SOCIO- EDUCATIVO ai minori e giovani con disagio sociale o con disabilità' psico-fisica presso il domicilio, centri di socializzazione e aggregazione, spazi pubblici, in orario extrascolastico .

Per il servizio sostegno socio-educativo è previsto nel periodo relativo ad ogni anno solare un ammontare massimo di ore di n. **360** per circa n. 10 minori e giovani al costo orario di € 19,68 IVA esclusa , **per il 1° bimestre 2011;**

L'ammontare dell'appalto è da considerarsi orientativo e pertanto suscettibile di variazione, secondo le esigenze effettive del servizio, nel limite del 20% in più o in meno , senza che l'aggiudicataria possa sollevare eccezioni al riguardo o pretendere indennità di sorta. Resta fermo l'obbligo a non superare mai l'ammontare dell'appalto previsto , salvo formale richiesta di ampliamento o autorizzazione dell' Amministrazione Comunale.

Il Servizio Sociale del Comune, su richiesta dei Dirigenti Scolastici e in accordo con i Servizi della ASL competenti per settore e la famiglia stabiliscono il progetto per ogni minore . Il Servizio Sociale del Comune concorda con il coordinatore dell'aggiudicataria l'organizzazione del servizio e il progetto individualizzato.

Per lo svolgimento delle attività dei due moduli l'impresa aggiudicataria deve garantire lo spostamento del personale sul territorio. L'amministrazione Comunale ha facoltà di richiedere anche il trasporto dei minori presso centri di aggregazione, campi estivi, spazi pubblici, ambulatori della ASL . Qualora gli operatori utilizzino il proprio mezzo , l'impresa deve rimborsare i costi sostenuti connessi con l'espletamento del servizio nelle modalità previste dal CCNL.

Gli automezzi utilizzati dagli operatori per il trasporto dei minori devono essere idonei e conformi alla normativa vigente.

ART. 2- VALORE DELL'APPALTO

Il valore massimo dell'appalto, suscettibile di variazione nella percentuale sopra indicata, comprensivo dei Moduli n.1 e n.2, **per il primo bimestre 2011** e' pari ad **€ 19.569,16** IVA compresa.

ART. 3 - CARATTERISTICHE E FINALITA' DEI SERVIZI

MODULO N.1-Il servizio di assistenza di base agli alunni diversabili è parte fondamentale del processo di integrazione scolastica e la sua concreta attuazione contribuisce a realizzare il diritto allo studio costituzionalmente garantito. L' assistenza di base va intesa

come il primo segmento della più articolata assistenza alla autonomia, alla relazione e alla comunicazione personale, prevista dall'art. 13 comma 3 della L. 104/92.

L'assistenza di base è attività interconnessa con quella educativa e didattica: queste tre tipologie di azioni devono concorrere alla integrazione della persona disabile secondo un progetto unitario che vede coinvolti tutti gli operatori (dirigenti scolastici, docenti, collaboratori scolastici, assistenti di base) in un unico disegno formativo che viene definito Piano Educativo Individualizzato (PEI). Pertanto l'assistente di base è parte significativa del processo di integrazione scolastica degli alunni diversabili e l'intervento di ogni assistente viene definito nello specifico e condiviso con gli altri operatori partendo dalla programmazione e stesura del PEI. L' assistente svolge un ruolo di supporto e di facilitazione nel percorso di autonomia , di relazione e di integrazione di ogni alunno, in considerazione della crescita dell'individuo e delle opportunità offerte dall'ambiente, con particolare attenzione allo sviluppo delle potenzialità della persona nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione.

Gli operatori del Servizio Sociale del Comune saranno i referenti tecnici dell'aggiudicataria nello svolgimento del servizio.

L' assistente di base è tenuto a svolgere le seguenti prestazioni, che costituiscono un elenco indicativo ed esemplificativo rispetto alla tipologia e alla gravità dell' handicap dell'alunno:

a) Interventi di assistenza e di vigilanza in particolare nelle seguenti circostanze:

- nell' accompagnamento, ove necessario, nel Servizio Scuolabus o nei mezzi di trasporto di linea, o nel mezzo messo a disposizione dalla Cooperativa o dall'operatore (tale mezzo deve essere adeguato e idoneo al trasporto di minori)
- nell'uso dei servizi igienici e cura dell'igiene personale
- nelle mense scolastiche con particolare riguardo alla consumazione dei pasti
- in palestra
- nelle gite (in presenza di un docente responsabile dell'utente)
- presso servizi specialistici della ASL con sede nel territorio comunale

L'assistente di base che è autorizzato al trasporto è tenuto ad accompagnare l'alunno fino all'entrata della scuola, dove sarà prevista, se necessaria ,la presenza di un altro assistente che lo accolga, oppure di un docente o di un collaboratore scolastico.

b) Interventi di supporto nello svolgimento della attività didattica in particolare:

- nelle attività di laboratorio
- nelle attività ludico-motorie
- nelle uscite previste dalla scuola (in presenza di un docente responsabile dell'utente)
- nella conquista dello spazio circostante (esplorazione dell'ambiente scuola, prime escursioni nel mondo esterno,...) e nella conoscenza del tempo, dell'ordine, della quantità delle cose.
- nelle attività programmate per la realizzazione dei PEI

Inoltre l'assistente di base è tenuto a:

1. agire in momenti collegati e distinti, ma non separati, rispetto ai momenti specifici del personale docente; normalmente l'assistente è in servizio in tempi diversi da quelli in cui è in servizio il personale docente. In genere l'assistente si inserisce nell'itinerario già avviato dal docente e privilegia gli aspetti più strettamente legati all'autonomia e alla relazione .
2. costruire in accordo con i docenti di classe un proprio piano di lavoro all' interno del PEI per ogni alunno diversabile.
3. assumere conoscenze complete sull'alunno in modo da possedere un quadro della sua personalità.

4. garantire il massimo di segretezza professionale per tutto quanto si riferisce alle informazioni sull'alunno diversabile e della classe.
5. interagire con gli altri operatori (docenti, docente di sostegno, personale ausiliario, ...) presenti nell'ambito scolastico e con il personale dei Servizi Sociali e della ASL competenti per territorio.
6. proporre agli altri operatori quanto ritenga utile, opportuno e vantaggioso per l'alunno nell'ambito del percorso scolastico.

Si specifica che in caso di alunni diversabili residenti nel Comune di Cortona ma che frequentano Istituti di Istruzione situati in altri Comuni, l'Ente appaltante ha facoltà di richiedere all'aggiudicataria che il servizio di accompagnamento nei mezzi di trasporto di linea venga svolto anche presso tali Istituti.

L'Amministrazione Comunale ha facoltà di richiedere, che il servizio di assistenza venga svolto anche al domicilio del bambino/ragazzo diversabile.

MODULO N.2- Il servizio di sostegno socio-educativo è rivolto a minori e giovani con disagio o con disabilità psico-fisica, per il raggiungimento e miglioramento delle relazioni interpersonali in ambito sociale e familiare. Tale servizio in via prioritaria prevede attività di animazione, socializzazione e interventi di natura educativa adeguati per il mantenimento e miglioramento delle capacità acquisite dal soggetto sul piano cognitivo, comportamentale e dei rapporti relazionali. L'assistenza può prevedere anche il soddisfacimento dei bisogni primari dell'utente quali la cura e l'igiene personale, la deambulazione, la somministrazione dei pasti ed è finalizzata alla conquista di maggiore autonomia. Il servizio di sostegno educativo deve essere svolto nel rispetto del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), proposto dal Servizio Sociale del Comune. Il servizio deve essere garantito per 12 mesi all'anno, in fasce orarie 8/20 dei giorni feriali, sulla base dei progetti individuali e comprende le seguenti prestazioni:

- aiuto nell'apprendimento cognitivo, in riferimento al percorso scolastico individuale;
- attività ludico ricreative come mezzo di sviluppo positivo della relazione;
- attività di accompagnamento e socializzazione finalizzata al miglioramento delle relazioni e dei comportamenti allo scopo di favorire l'autonomia personale, la conoscenza e l'inserimento nella propria comunità attraverso l'uso delle risorse presenti sul territorio;
- supporto e sostegno delle funzioni di cura e accudimento della propria persona e nella gestione delle proprie attività e dei propri spazi;
- conoscenze sull'alunno in modo da possedere un quadro della sua personalità;
- massima segretezza professionale per tutto quanto si riferisce alle informazioni sull'utente;
- integrazione con gli altri operatori (docenti, docente di sostegno,) presenti nell'ambito scolastico e con il personale dei Servizi Sociali e della ASL competenti per territorio;
- proporre agli altri operatori quanto ritenga utile, opportuno e vantaggioso per il minore e per la famiglia.

Tali attività si svolgono prevalentemente presso il domicilio dell'utente, ma potranno in accordo con la famiglia e secondo quanto previsto nel PEI essere estese in contesti esterni nei centri ludici, centri di aggregazione, attività estive anche residenziali, giardini pubblici. L'educatore per tali spostamenti dovrà utilizzare un mezzo adeguato e idoneo, secondo la normativa vigente, al trasporto di minori.

ART. 4 – MODALITA' TECNICO ORGANIZZATIVE DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario del servizio è tenuto a svolgere le prestazioni convenzionate tenuto conto delle direttive e del coordinamento tecnico funzionale dell'Amministrazione Comunale e si impegna ad armonizzare le proprie attività con tutte le normative e disposizioni nazionali e regionali e ad osservare gli eventuali Regolamenti e Disciplinari operanti.

L'aggiudicatario svolge l'attività oggetto della convenzione con autonomia organizzativa e gestionale.

L'aggiudicatario deve presentare annualmente e comunque entro trenta giorni dalla richiesta avanzata dal responsabile della competente struttura operativa dell'Ente, una relazione concernente:

- a) i dati sulle attività ed interventi attuati, con una valutazione dei risultati raggiunti,
- b) le ulteriori prestazioni da svolgersi nel periodo successivo ai fini della piena realizzazione del piano di intervento,
- c) le iniziative di formazione ed aggiornamento professionale sostenute dagli operatori impegnati nelle attività di servizio.

L'aggiudicatario può avanzare proposte di eventuali modifiche o integrazioni relative alle metodologie o modalità di intervento, alle strutture, alle qualifiche del personale ecc..

L'Amministrazione Comunale comunica l'approvazione delle proposte presentate, ovvero i motivi di rigetto.

Il personale addetto ai servizi è tenuto a collaborare attivamente con ogni altro operatore chiamato ad intervenire sul caso.

L'aggiudicatario, quando richiesto dai responsabili del servizio per conto dell'Amministrazione Comunale, garantisce la partecipazione dei propri operatori incaricati per i singoli casi agli incontri preliminari di analisi e valutazione dell'intervento da effettuare, nonché alle riunioni di monitoraggio e verifica degli interventi espletati che si terranno con le figure professionali che hanno la competenza sui casi. Tale partecipazione sarà compensata all'aggiudicatario sulla base del tempo impiegato e del corrispettivo orario per i servizi stabiliti con l'aggiudicazione.

ART. 5 – REQUISITI DEGLI OPERATORI

MODULO N.1- L'inquadramento lavorativo degli operatori deve fare riferimento al CCNL per i lavoratori delle cooperative del settore socio sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo-cooperative sociali. Conseguentemente il personale richiesto per il servizio deve essere in possesso della qualifica di ADDETTO ALL'ASSISTENZA DI BASE ALLA PERSONA e/o aver maturato esperienza di almeno due anni di attività afferenti a tale qualifica e specificatamente nel settore di assistenza di base ai diversamente abili.

MODULO N.2- L'inquadramento lavorativo dell'operatore deve fare riferimento al CCNL per i lavoratori delle cooperative del settore socio sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo-cooperative sociali. Conseguentemente il personale richiesto per il servizio deve essere in possesso della qualifica di EDUCATORE PROFESSIONALE e/o aver maturato esperienza di almeno due anni di attività afferenti a tale qualifica e specificatamente nel settore dei servizi socio-educativi per minori .

L'aggiudicatario dovrà, prima della stipula del contratto, comunicare all'Ufficio Servizi Sociali del Comune il nominativo, l'indirizzo ed il recapito telefonico della persona cui sarà affidato il compito di coordinare i servizi descritti nel presente capitolato.

Tale coordinatore risponderà della completa realizzazione del servizio affidato, dell'organizzazione del personale ed avrà il compito di tenere i collegamenti con i competenti livelli operativi del Comune, con i quali concorderà riunioni periodiche per la verifica del corretto sviluppo delle attività programmate.

In particolare il coordinatore parteciperà, su richiesta del Comune, agli incontri con le Assistenti sociali , con le scuole, e con gli specialisti della ASL, predisponendo la documentazione relativa alla verifica dell'applicazione del programma da parte degli operatori , ed effettuerà un monitoraggio continuo dei servizi .

Tutte le contestazioni di inadempienze fatti e in contraddittorio con detti incaricati si intendono fatte direttamente all'appaltatore titolare.

Gli operatori, fermo restando il rispetto delle competenze di indirizzo da parte dell' Ente appaltante e l'obbligo di fattiva collaborazione da parte dei medesimi, prestano il loro lavoro senza vincoli di subordinazione nei confronti del committente stesso e rispondono dell'operato esclusivamente all' Impresa.

ART. 6 -PERSONALE

Al fine di garantire la migliore qualità del servizio l' aggiudicatario assicura di norma la presenza dello stesso operatore segnalato all'atto dell'assunzione dell'incarico, salvo casi eccezionali (ferie, malattie, permessi, ecc.) in cui la sostituzione dovrà essere comunicata tempestivamente e concordata con il Comune. Inoltre l' aggiudicatario adotta strumenti volti a prevenire un elevato turn-over degli operatori.

In caso i eventuali assenze improvvise del singolo operatore incaricato e/o del coordinatore del servizio, l'aggiudicatario è tenuto ad assicurare il completo e corretto espletamento del servizio, ricorrendo alla sostituzione immediata della persona assente. I nuovi operatori dovranno essere inseriti in servizio mediante un apposito adeguato percorso di apprendimento delle caratteristiche del servizio stesso.

In caso di sciopero, l'aggiudicatario è tenuto ad effettuare i servizi essenziali, secondo quanto stabilito dal vigente CCNL.

Deve essere altresì assicurato l'aggiornamento professionale periodico del proprio personale, fornendo all' Amministrazione Comunale adeguata documentazione relativa alla programmazione e allo svolgimento dell'attività formativa.

L' aggiudicatario è responsabile della sicurezza e della incolumità del proprio personale, nonché dei danni procurati a terzi in dipendenza del servizio prestato, esonerando l' Amministrazione Comunale da ogni responsabilità conseguente.

ART. 7 – MODALITA' di PAGAMENTO

Il corrispettivo mensile da erogare all' aggiudicatario sul prezzo stabilito con la aggiudicazione, sarà corrisposto entro 90 gg. dalla data di presentazione delle fatture al protocollo generale. Le fatture relative alle prestazioni eseguite, dovranno essere corredate della relativa documentazione attestante le prestazioni svolte per ogni utente.

Tali termini di pagamento verranno interrotti nel caso di contestazioni sui servizi fatturati e di inadempienze agli obblighi indicati all'art.9

ART. 8 – DURATA DELL'APPALTO

La durata del contratto decorre dal **3 gennaio 2011 al 28 febbraio 2011**, salvo disdetta motivata di una delle parti.

Il Comune di Cortona si riserva altresì la facoltà di risolvere il contratto, in qualunque momento senza ulteriori oneri per l'Ente medesimo qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte.

Nel caso di cambio di gestione, alla scadenza della convenzione, l'aggiudicatario si impegna, a collaborare con il nuovo soggetto subentrante, al fine di garantire un efficace passaggio di consegne, senza onere aggiuntivo per l' Amministrazione Comunale.

ART. 9 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Nel caso di gravi inadempienze, tali da compromettere la funzionalità degli interventi, di non ottemperanza dell' aggiudicatario al complesso degli impegni assunti, di verificata e perdurante inadeguatezza degli operatori impiegati relativamente alle mansioni previste dalle rispettive qualifiche professionali, l' Amministrazione Comunale ha facoltà di diffidare per iscritto all'adempimento, entro congruo termine, dichiarando inoltre che, decorso inutilmente detto termine, la convenzione si intenderà senz'altro risolta.

Inoltre l' Amministrazione Comunale può revocare la convenzione in caso di cancellazione della Cooperativa Sociale o Consorzio dall' Albo Regionale e nel caso in cui il servizio venga subappaltato, anche parzialmente.

In ogni caso, pur in presenza di revoca della convenzione, l'aggiudicatario è tenuto ad effettuare le prestazioni richieste fino alla data di scadenza naturale dell'appalto, qualora non possa essere assicurato il subentro di un'altra Impresa per l'espletamento del servizio.

ART. 10 – CORRISPETTIVI

Per il servizio oggetto della gara il Comune si impegna a corrispondere all'aggiudicatario l'importo massimo stabilito all'art.2.

Tale compenso è onnicomprensivo di qualunque costo (a titolo esemplificativo: manodopera compresi oneri riflessi o diretti, coordinamento, programmazione, spese per trasporti, assicurazione, spese materiale per le attività, spese generali ecc.). Con tale corrispettivo l'aggiudicatario si intende pertanto compensato di qualsiasi suo avere connesso o conseguente ai servizi senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi.

Ogni onere fiscale resterà a carico dell'aggiudicatario, con la sola eccezione dell'IVA, che è a carico dell'Amministrazione Comunale.

ART. 11 – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario dovrà impegnarsi a garantire, nei confronti degli operatori il rispetto di tutte le norme e tariffe contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro del settore, del contratto integrativo regionale o in mancanza quelle contenute in contratti di settori simili.

ART. 12 – SUBAPPALTO

L'aggiudicatario non può cedere o subappaltare il servizio assunto, anche parzialmente, pena la risoluzione del contratto.

ART. 13 – CAUZIONE

L'aggiudicatario sarà tenuta a costituire a norma di legge, la cauzione a garanzia del regolare svolgimento del servizio, del rispetto del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, che sarà pari al 5% dell'importo contrattuale.

L'Ente appaltante ha diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa per motivi imputabili all'appaltatore del servizio, nonché per anticipata risoluzione del contratto. In questi casi il deposito verrà completamente incamerato dal Comune, a prescindere dall'esperimento di un'azione di risarcimento danni.

Nell'ipotesi in cui il deposito cauzionale venga incamerato, anche parzialmente, per il verificarsi degli eventi sopra menzionati, andrà immediatamente reintegrato per l'intero ammontare.

Il suddetto deposito cauzionale, effettuato sotto forma di fidejussione bancaria o polizza assicurativa, potrà essere svincolato solo a seguito di nulla osta da parte dell'Amministrazione comunale, su richiesta dell'aggiudicatario, al termine della scadenza del contratto di servizio.

In caso di risoluzione del contratto l'aggiudicatario incorre nella perdita della cauzione definitiva ed è esclusa la facoltà di sollevare eccezioni ed obiezioni, fatta salva la refusione del maggior danno in caso di cauzione insufficiente alla copertura integrale dello stesso.

ART. 14 – POLIZZA ASSICURATIVA

L'aggiudicatario sarà tenuto a stipulare una polizza assicurativa a copertura del rischio da responsabilità civile in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al presente appalto, per qualsiasi danno che l'aggiudicatario possa arrecare ai minori, al Comune di Cortona, ai dipendenti e collaboratori della Cooperativa, nonché ai terzi con riferimento all'erogazione dei servizi oggetto del presente appalto ed infine a copertura dei danni che lo stesso potrebbe arrecare a immobili e mobili.

ART. 15 – DECADENZA DELL'AGGIUDICATARIO

Qualora l'aggiudicatario non provveda entro il termine stabilito alla stipulazione del contratto, l'Amministrazione Comunale ha facoltà di dichiarare decaduta l'aggiudicazione e di richiedere il risarcimento dei danni in relazione all'affidamento ad altri della prestazione.

ART. 16 – FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia il Foro competente sarà quello di Arezzo.

ART. 17 – RINVIO DI LEGGE

Per tutto quanto non previsto dalla convenzione operano le norme del Codice Civile.

ART. 18 – REGISTRAZIONE

La presente convenzione, viene registrata a taxa fissa. Le spese di registrazione sono a totale carico del richiedente. Sono a carico della Cooperativa aggiudicataria tutte le spese inerenti e conseguenti il presente atto.

PER L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

PER IL CONSORZIO PATTO 2001

www.AlboPretorionline.it 24/02/11