



COMUNE DI GENOVA

COMUNE DI GENOVA

Coordinamento dei Servizi alla Comunità

Direzione Politiche Sociali

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO PER LA REALIZZAZIONE DI 5 SPORTELLI INFORMATIVI E DI SUPPORTO COORDINAMENTO ED UN PUNTO DI ACCESSO CENTRALE CON FUNZIONI DI COORDINAMENTO NELL'AMBITO DEL PROGETTO F.A.M.I. 2014-2020 (PROG – 2337) IMPACT - "INTERAZIONI" CUP G34F18000070007 E DELLO SPORTELLO DELL'ASILO NELL'AMBITO DEL SISTEMA DI PROTEZIONE PER TITOLARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE S.I.P.R.O.I.M.I. CATEGORIA ORDINARI 2020 (LOTTO UNICO) - CIG 81691167C7

Art. 1 - Oggetto e obiettivi.....

Art. 2 - Attività e prestazioni.....

Art. 3 - Modalità di esecuzione del servizio.....

Art. 4 - Personale.....

Art. 5 - Sicurezza.....

Art. 6 - Privacy e trattamento dei dati personali.....

ART. 1 - Oggetto e obiettivi

Oggetto del presente capitolato è la realizzazione e la gestione di sportelli con funzioni di informazione, comunicazione, orientamento e accompagnamento volte a facilitare e qualificare l'accesso dei cittadini stranieri al sistema integrato dei servizi territoriali dell'intero territorio dell'ASL 3, con particolare riferimento ai profili potenzialmente più fragili e vulnerabili.

Il servizio si declina in due diversi rami di intervento di inclusione sociale, con specifiche attività previste, che si articolano in base sia alla tipologia di persone beneficiarie del servizio, sia alla tipologia di finanziamento e, per quanto riguarda il progetto S.I.P.R.O.I.M.I., dei relativi oneri rendicontativi.

ATTIVITA' 1 - Servizio per la realizzazione di 5 sportelli informativi e di supporto e un punto di accesso centrale con funzioni di coordinamento nell'ambito del progetto F.A.M.I. 2014-2020 IMPACT - "InterAzioni" CUP G34F18000070007.

ATTIVITA' 2 - Servizio finalizzato alla gestione dello "Sportello dell'asilo" del Comune di Genova nell'ambito del progetto SIPROIMI categoria ordinari 2020.

ART. 2 - Attività e prestazioni

ATTIVITA' 1. Servizio per la realizzazione di 5 sportelli informativi e di supporto e un punto di accesso centrale con funzioni di coordinamento. Il servizio ha lo scopo di fornire informazioni e supporto, mediante accesso diretto o telefonico o via web, ai cittadini stranieri, nonché supporto e consulenza al personale dei servizi sociali, socio-sanitari ed educativi del territorio della ASL 3 (Capofila Direzione Politiche Sociali), sulle specifiche tematiche legate alla condizione giuridica dei migranti ed al loro percorso di integrazione all'interno della società locale.

Le attività che l'aggiudicatario deve realizzare sono:

a) informazioni

attività di informazione e orientamento rivolte a cittadini stranieri per favorire l'accesso ai servizi, alla conoscenza del territorio, all'aiuto nella redazione di pratiche burocratiche, nonché ad eventuali accompagnamenti;

b) orientamento e supporto relativamente ai servizi di prima accoglienza

attività di orientamento ed informazione rivolte ai cittadini stranieri sui servizi di prima accoglienza sulle risorse fornite da Enti ed Associazioni del privato sociale che operano in rete con il Comune di Genova per rispondere ai bisogni primari (posti letto, pasti, docce ecc.); accompagnamento e indirizzo verso le stesse;

c) consulenza

informazione e supporto giuridico relativamente all'interpretazione e al rispetto della normativa vigente in materia di immigrazione, formazione e lavoro, nonché consulenza e supporto circa le pratiche connesse alla condizione giuridica dei cittadini stranieri in Italia, con particolare riferimento alle pratiche di richiesta e di rinnovo dei permessi di soggiorno;

d) orientamento lavorativo

orientamento in merito all'accesso alla formazione professionale e alla frequenza di corsi sul territorio regionale; orientamento verso reali possibilità di inserimento nel mercato del lavoro locale e nazionale; atto di indirizzo verso i centri per l'impiego o alle altre agenzie operanti nel settore;

e) informazione e promozione al diritto allo studio

informazione, orientamento e supporto nelle procedure di iscrizione ai differenti corsi scolastici esistenti sul territorio e ai corsi di apprendimento della lingua italiana; consulenza in materia

scolastica in genere e per il riconoscimento dei titoli di studio conseguiti all'estero ai fini dell'inserimento scolastico in Italia;

f) integrazione sociale

promozione e supporto alla realizzazione di iniziative finalizzate alla conoscenza e alla valorizzazione delle espressioni sociali e culturali dei cittadini stranieri;

g) cooperazione sociale

valorizzazione e accrescimento delle competenze locali a favore di cittadini stranieri volte a promuovere un approccio partecipativo e concertativo con le comunità interessate, anche attraverso il coinvolgimento delle Ambasciate e dei Consolati presenti sul territorio nazionale; tutti gli sportelli, compreso il punto di accesso centrale, devono dotarsi delle credenziali di accesso alle principali piattaforme informatiche in capo agli Enti competenti (es. Prefettura) al fine di garantire una efficace gestione delle pratiche in argomento.

Il punto di accesso centrale svolge inoltre funzioni di coordinamento e di supporto agli sportelli decentrati. Progetta, promuove e gestisce in rapporto di collaborazione con gli uffici della Direzione Politiche Sociali le attività di integrazione sociale in favore dei cittadini dei Paesi Terzi e quelle volte a favorire la convivenza sociale, attraverso tavoli di lavoro o gruppi tecnici riguardanti tematiche specifiche.

ATTIVITA' 2. Servizio finalizzato alla gestione dello "Sportello dell'asilo" del Comune di Genova nell'ambito del progetto SIPROIMI categoria ordinari 2020.

Lo Sportello dell'Asilo gestisce:

- un servizio di primo accesso per l'ascolto e l'orientamento;
- gli interventi di sostegno, di accompagnamento;
- la produzione e la cura di dati ed analisi sulla situazione attuale, sui flussi e tipologie del target.

In particolare l'Aggiudicatario/i dovrà svolgere le seguenti attività:

- a) sportello di accoglienza per gli stranieri presso la sede (una volta alla settimana) del punto di accesso centrale
- b) colloqui individuali
- c) accompagnamento per le pratiche:
 - documenti (permesso di soggiorno, questioni sanitarie, relazioni con i consolati per il rilascio del passaporto, residenza, etc.)
- d) borse lavoro in collaborazione con l'Ufficio Coordinamento Inserimenti Lavorativi (UCIL) per supporto stesura pratiche e accompagnamento degli operatori UCIL di riferimento sino al termine del percorso di aiuto della persona;
- e) affiancamento della persona nella ricerca di lavoro attraverso colloqui settimanali;
- f) gestione dei rimpatri volontari assistiti in collaborazione con gli enti preposti;
- g) sostegno e accompagnamento nell'ottenimento dell'invalidità civile per utenti con gravi problemi di salute (raccolta della documentazione sanitaria, accompagnato alle commissioni ASL);
- h) iscrizione alle liste del Centro per l'Impiego degli invalidi civili;
- i) accompagnamento all'Inps per disbrigo pratiche di pensioni sociali e di lavoro;
- j) disbrigo pratiche per accesso della persona a servizi di basa soglia:
 - mense
 - dormitori
 - contatti con enti gestori;
- k) accompagnamento alla compilazione della domanda per la casa popolare.

ART. 3 - Luogo di esecuzione del Servizio

1. Servizio per la realizzazione di 5 sportelli informativi e di supporto e un punto di accesso centrale con funzioni di coordinamento: nell'ambito del progetto F.A.M.I. 2014-2020 IMPACT- "InterAzioni":

- a) **il punto di accesso centrale** avrà sede presso il Municipio I Centro Est, in locali messi a disposizione dal Comune di Genova a titolo gratuito; restano a carico dell'aggiudicatario le spese relative alle utenze e alla manutenzione ordinaria dei locali che dovranno essere restituiti al Comune almeno nello stesso stato di manutenzione con cui verranno consegnati; l'orario di apertura settimanale al pubblico dello sportello centrale sarà pari ad almeno 28 ore suddivise su 5 giorni settimanali per almeno 4 mattine e 4 pomeriggi. Durante l'orario di apertura al pubblico dovranno essere presenti 2 operatori;
- b) **le attività di supporto decentrate, gestite dai 5 sportelli**, dovranno essere ubicate presso i seguenti territori: Municipio VII Ponente, Municipio V Valpolcevera, Municipio II Centro Ovest, Municipio IX Levante, Municipio IV Media Valbisagno; dovranno essere individuate dall'aggiudicatario che si farà carico di tutte le spese. Dovrà essere garantita l'apertura giornaliera a rotazione di almeno una sede e un monte ore settimanale complessivo non inferiore a 30 ore suddivise su 5 giorni settimanali presso le 5 sedi. La Civica Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere uno spostamento delle sedi qualora ne ravvisasse la necessità rispetto ai bisogni rilevati dai territori.
- Le prestazioni devono essere erogate senza soluzione di continuità; non è prevista alcuna chiusura dello sportello. Eventuali riduzioni di orario in periodi di limitata affluenza dell'utenza dovranno essere preventivamente concordate con la Direzione Politiche Sociali.

2. Servizio finalizzato alla gestione dello "Sportello dell'asilo" del Comune di Genova nell'ambito del progetto SIPROIMI categoria ordinari 2020:

Lo sportello dell'Asilo ha sede presso lo sportello centrale. L'orario di apertura settimanale al pubblico dello Sportello dell'Asilo sarà pari ad almeno 7 ore suddivise su 2 giorni settimanali per almeno 1 mattina ed 1 pomeriggio.

ART. 4 – Personale

ATTIVITA' 1: Servizio per la realizzazione di 5 sportelli informativi e di supporto ed un punto di accesso centrale con funzioni di coordinamento nell'ambito del progetto F.A.M.I. 2014-2020 IMPACT - "InterAzioni":

- a) gli operatori potranno essere di cittadinanza italiana, comunitaria o extracomunitaria; a tutti è richiesta una conoscenza approfondita della cultura delle principali aree di provenienza dei migranti;
- b) l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione due operatori a tempo pieno ed un operatore a tempo parziale per lo svolgimento del servizio come identificato all'art. 2 ATTIVITA' 1 ed almeno un operatore a tempo pieno od operatori part-time che possano coprire l'orario previsto per il servizio di cui all'art. 2 ATTIVITA' 2, rispetto al lavoro di front office e di back office necessario per soddisfare le richieste dell'utenza;
- c) gli operatori dovranno essere inquadrati nella qualifica funzionale C3/D1 del CCNL Cooperative sociali o in qualifica analoga di diverso CCNL di riferimento; dovranno essere in possesso almeno di diploma di scuola media superiore, con conoscenza di almeno una seconda lingua tra le principali lingue di comunicazione internazionale (inglese, francese, spagnolo), unitamente a due anni di esperienza nel campo dell'immigrazione maturata presso centri di ascolto e di servizi per immigrati stranieri;

- d) per gli operatori dovrà essere previsto un monte ore annuale di 10 ore di formazione/aggiornamento su tematiche relative all'attività dei progetti;
- e) l'Aggiudicatario dovrà preferibilmente individuare gli operatori tra i cittadini stranieri, in possesso dei requisiti richiesti, con buona conoscenza della lingua italiana;
- f) l'Aggiudicatario dovrà predisporre e presentare al Comune, su richiesta, una pianificazione settimanale dei turni di presenza degli operatori allo sportello;
- g) l'Aggiudicatario è tenuto per gli operatori a rispettare gli standard - secondo i contratti collettivi di lavoro della categoria - di trattamento salariale, normativo, previdenziale e assicurativo del settore e, a richiesta del Comune, ad esibire la documentazione che lo attesti;
- h) l'Aggiudicatario dovrà anche stipulare idonea copertura assicurativa per responsabilità civile derivante da danni che nell'espletamento del servizio potrebbero derivare al personale, ai volontari, agli utenti, a terzi e alle cose in ogni modo coinvolte;
- i) gli operatori rispondono all'Aggiudicatario per gli aspetti tecnici, amministrativi, organizzativi e gestionali della loro attività;
- j) agli operatori è fatto divieto di ricevere da terzi alcun corrispettivo per le prestazioni rese riferite al presente capitolato.

ATTIVITA' 2: Servizio finalizzato alla gestione dello "Sportello dell'Asilo" del Comune di Genova nell'ambito del progetto SIPROIMI categoria ordinari 2020:

- a) gli operatori dello sportello dell'Asilo potranno essere di cittadinanza italiana, comunitaria o extracomunitaria; a tutti è richiesta una conoscenza approfondita della cultura delle principali aree di provenienza dei migranti e inoltre avere una buona conoscenza di almeno una delle principali lingue di comunicazione internazionale (inglese, francese, spagnolo);
- b) l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione due operatori a tempo parziale per l'esecuzione del servizio declinato all'art. 2 con riferimento all'ATTIVITA' 2 rispetto al lavoro di front office e di back office necessario per soddisfare le richieste dell'utenza per un totale di 40 ore settimanali;
- c) gli operatori dovranno essere in possesso almeno di diploma di scuola media superiore, con conoscenza di almeno una seconda lingua, unitamente a tre anni di esperienza nel campo dell'immigrazione maturata presso centri di ascolto e di servizi per immigrati stranieri;
- d) oltre ai titoli sopra indicati, se offerto dall'aggiudicatario in sede di gara ai fini dell'attribuzione del punteggio relativo all'item C.1), di cui all'art. 5 del già richiamato documento "Condizioni particolari della R.d.O.", è richiesta la presenza, per tutto il periodo di validità contrattuale, di operatori in possesso di uno dei seguenti titoli di studio: diploma di laurea triennale, o superiore, in discipline pedagogiche, linguistiche, sociologiche, antropologiche, della comunicazione interculturale e eventuali altri titoli di specializzazione universitaria negli stessi campi, secondo il numero offerto;
- e) l'Aggiudicatario, prima dell'avvio del servizio, deve fornire ai competenti uffici della Direzione Politiche Sociali del Comune di Genova nominativi degli operatori che saranno impiegati nell'esecuzione del servizio medesimo, allegando per ciascuno il relativo *curriculum studiorum* ed esperienziale;
- f) tutti gli operatori devono possedere i requisiti professionali previsti dalla normativa vigente e dai contratti collettivi nazionali di settore riferiti al servizio a cui sono assegnati. Gli operatori dello sportello dell'asilo dovranno essere inquadrati nella qualifica funzionale C3/D1 del CCNL Cooperative sociali o in qualifica analoga di diverso CCNL di riferimento. Gli operatori dello sportello dell'Asilo sono sempre tenuti a esibire negli spazi e nelle strutture pubbliche apposito cartellino identificativo, fornito dall'Aggiudicatario, riportante Nome Cognome profilo professionale e denominazione della Società Aggiudicataria;

- g) l'Aggiudicatario è tenuto, per i propri operatori, soci e no, al rispetto degli *standard* di trattamento salariale, secondo i contratti collettivi di lavoro della categoria, normativo, previdenziale e assicurativo del settore e, a richiesta del Comune di Genova, ad esibire la documentazione che lo attesti;
- h) l'Aggiudicatario dovrà anche stipulare idonea copertura assicurativa per responsabilità civile derivante da danni che nell'espletamento del servizio potrebbero derivare al personale, ai volontari, agli utenti, a terzi e alle cose in ogni modo coinvolte;
- i) per gli operatori dovrà essere previsto un monte ore annuale di 10 ore di formazione/aggiornamento su tematiche relative all'attività dei progetti;
- j) l'Aggiudicatario è tenuto a garantire la continuità dei progetti in corso secondo le modalità che dovranno essere concordate con la Direzione Politiche sociali del Comune di Genova anche attraverso il mantenimento degli attuali operatori dello sportello dell'Asilo impiegati nel servizio di mediazione interculturale;

L'Aggiudicatario dovrà indicare un unico **responsabile del servizio** anche per quanto riguarda i rapporti con il Comune; potranno essere presenti inoltre operatori volontari tenuto conto che il loro utilizzo dovrà essere integrativo e non sostitutivo del personale dipendente.

L'operatore responsabile dovrà essere inquadrato nella qualifica funzionale D3/E1 del CCNL Cooperative sociali o in qualifica analoga di diverso CCNL di riferimento e dovrà essere in possesso almeno del diploma di scuola media superiore, con conoscenza di almeno una seconda lingua, unitamente a quattro anni di esperienza nel campo dell'immigrazione, maturata presso centri di ascolto e di servizi per immigrati stranieri.

Per entrambi i servizi l'Aggiudicatario è tenuto a garantire la continuità delle attività in corso secondo le modalità che dovranno essere concordate con la Direzione Politiche Sociali del Comune di Genova.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'Aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'Aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

Art. 5 - Sicurezza

È fatto obbligo all'Aggiudicatario, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di:

- attenersi strettamente a quanto previsto dalle normative vigenti in materia di cui, in particolare, il D.lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- porre in essere nei confronti dei propri addetti tutti i comportamenti dovuti in forza delle normative disposte a tutela della sicurezza ed igiene del lavoro e dirette alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- imporre al proprio personale il rispetto della normativa di sicurezza ed ai propri preposti di controllare ed esigere tale rispetto.

Il costo degli oneri della sicurezza derivanti da interferenze è pari a zero.

Art. 6 - Privacy e trattamento dati personali

- Per l'esecuzione del presente appalto che comporta il trattamento di dati personali per conto del Comune di Genova, il Comune di Genova, che è titolare autonomo del trattamento dei dati personali, nomina l'Aggiudicatario quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali;
- ai sensi dell'art. 4, punto 8 del Regolamento 679/2016 (GDPR) il responsabile della protezione dei dati personali è la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta i dati personali per conto del titolare;
- l'Aggiudicatario deve dichiarare di possedere adeguati requisiti di esperienza, capacità e affidabilità sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate e per svolgere il ruolo di responsabile esterno del trattamento dei dati personali;
- l'Aggiudicatario, in qualità di responsabile del trattamento, è tenuto a trattare i dati personali nel rispetto dei principi GDPR e attenendosi alle istruzioni del titolare del trattamento.