



COMUNE DI GENOVA

Oggetto: risposta a chiarimenti.

1) **Quale sia il “catalogo linguistico coperto” che “comprende 32 lingue e numerosi dialetti”**, a cui l’art. 3, par. 3.1.1., punto 2 e l’art. 15, par. 15.1., punto 1 del Capitolato fanno riferimento. Infatti, tra gli allegati non figura alcun catalogo di tal genere, né all’interno del Capitolato vengono menzionate le 32 lingue e i dialetti richiesti;

**RISPOSTA:** Si precisa che il riferimento alle lingue non può essere specifico in quanto non si può predeterminare la necessità del momento legata ai diversi flussi migratori, verrà, pertanto, assegnato il punteggio previsto se si garantisce la conoscenza di oltre 32 lingue.

2) **Quali siano i tre progetti per i quali è richiesto il servizio di mediazione linguistico culturale.**

Essi non sono specificati né nel Capitolato (che all’art.3, par. 3.1.2., punto 2, lett. a) si limita a parlare di gestione e rendicontazione sui singoli progetti, senza indicarli) né nel Disciplinare (che all’art. 16, Lettera A, punto A.1. si limita a parlare di “servizio di mediazione interculturale riferito ai 3 progetti”);

**RISPOSTA:** vedi determinazione di rettifica determinazione dirigenziale n. 2021-147.3.0.-42:

*4. di procedere a sostituire le parole “3 progetti” con le parole “progetto SAI già SIPROIMI “, al criterio di valutazione A1 della Tabella Lotto 1 di cui all’art 16 del disciplinare di gara;*

3) **Quali siano le “una o più aree linguistiche”** che il Disciplinare asserisce essere indicate “all’art.2 progetto 1, penultimo ed ultimo paragrafo del Capitolato tecnico prestazionale” e “all’art. 2 progetto 2, penultimo ed ultimo paragrafo del Capitolato tecnico prestazionale” (v. art. 16, lettera B), punti B.1. e B.2. del Disciplinare). Infatti, non vi è alcun riscontro con l’articolo 2 del Capitolato, che nulla dice a proposito delle aree linguistiche.

**RISPOSTA:** Si precisa che il riferimento alle lingue non può essere specifico in quanto non si può predeterminare la necessità del momento legata ai diversi flussi migratori, verrà, pertanto, assegnato il punteggio previsto se si garantisce la conoscenza di oltre 32 lingue.

Vedi inoltre determinazione di rettifica DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2021-147.3.0.-42, punti 3 e 5:

*3. di procedere, alla eliminazione del criterio di valutazione B2 delle tabelle Lotto 1 e Lotto 2 di cui all’art. 16. del disciplinare di gara approvato;*

*5. di procedere a sostituire le parole “all’art.2 progetto1, penultimo ed ultimo paragrafo del Capitolato ” con le parole “all’art.3 del Capitolato” al criterio di valutazione B1 della Tabella Lotto 1 di cui all’art 16 del Disciplinare di gara;*

4) **Quali siano le “diverse azioni previste”** a cui fa riferimento l’articolo 16, lettera A), punto A.2. del disciplinare, dal momento che il Capitolato non reca descrizione di specifiche azioni previste e di correlati strumenti.

**RISPOSTA:** si specificano, richiamando gli articoli del capitolato, le “diverse azioni previste”:

#### **Articolo n. 3.1 comma 6**

Il servizio di mediazione interculturale prevede in particolare le seguenti tipologie di attività e prestazioni:

- a) facilitare la relazione e la comunicazione, sia linguistica (interpretariato) che culturale, tra i singoli beneficiari, il progetto di accoglienza ed il contesto territoriale (istituzioni, servizi locali, cittadinanza), aiutando le diverse parti nel processo di “traduzione” dei codici culturali e di linguaggio;



COMUNE DI GENOVA

- b) favorire la mediazione interculturale e sociale, aiutando sia a “decodificare” il bisogno del beneficiario che a “ricodificare” la risposta in un linguaggio a lui fruibile e comprensibile;
- c) gestire le complessità relazionali intervenendo nelle eventuali situazioni di conflitto, che possono crearsi, e aiutando le parti a superare i blocchi comunicativi;
- d) supportare l'équipe nel confronto e nella definizione degli approcci educativi e relazionali da adottare nei confronti dei beneficiari, nel rispetto e nella comprensione della diversità;
- e) accompagnare i beneficiari lungo tutto il percorso di accoglienza, di tutela, di orientamento, di avvicinamento al lavoro, di inserimento lavorativo e di ricerca di collocazione alloggiative dignitose ed autonome rispetto alla prima fase garantita dal progetto locale, una volta raggiunta una prima stabilità economica;
- f) facilitare l'accesso dei cittadini stranieri all'utilizzo delle risorse sociali, istituzionali e non;
- g) fornire supporto ed accompagnamento presso gli sportelli pubblici e/o privati per l'espletamento delle normali pratiche amministrative, burocratiche e per favorire l'accesso e l'utilizzo delle risorse disponibili sul territorio;
- h) provvedere alla traduzione di documenti, svolgere attività di interpretariato;
- i) facilitare l'accesso delle persone vittime di tratta all'utilizzo delle risorse sociali, istituzionali e non;
- j) fornire supporto necessario per facilitare il rapporto con le autorità consolari del paese di origine al fine dell'ottenimento dei necessari documenti di identità personale;
- k) avviare i contatti e mediare i rapporti con le comunità straniere presenti in città;
- l) avviare i contatti con i Servizi Sanitari (S.S.M, SERT, NOAC ecc.) per affrontare eventuali problematiche psico-fisiche dei beneficiari presi in carico dal progetto;
- m) collaborare con gli operatori alla realizzazione di momenti di incontro di gruppo con i beneficiari volti alla conoscenza degli aspetti legislativi del nostro paese, prevenzione sanitaria, alimentazione e per le donne con figli mediazione per facilitare la comprensione reciproca sugli stili educativi e di cura;
- n) in collaborazione con gli operatori realizzazione di momenti di incontro di gruppo con i beneficiari volti alla conoscenza degli aspetti legislativi del nostro paese, prevenzione sanitaria, alimentazione e per le donne con figli mediazione per facilitare la comprensione reciproca sugli stili educativi e di cura.

### Articolo 3.1 comma 8

La complessità del servizio rende necessario che l'Aggiudicatario garantisca un adeguato coordinamento delle attività gestionali, a partire dalla fase di avvio del servizio fino alla valutazione finale dello stesso, passando dalla creazione e manutenzione di un data base/cruscotto di controllo del conteggio delle ore del servizio fino all'attuazione di consuntivi mensili e trimestrali sui dati del servizio, attraverso l'elaborazione del cruscotto, come da richieste del C.S.N.C.

### Articolo 3.1 comma 10



COMUNE DI GENOVA

Inoltre è prevista la fornitura, in stretta connessione con l'UCST di un mediatore culturale di secondo livello di nazionalità albanese essendo tale nazionalità la maggiormente presente tra i MSNA che sono in carico al servizio..

#### **Articolo 3.1.1 commi 3 e 4**

I mediatori intervengono in tutte le fasi del percorso di accoglienza, tutela ed integrazione a seconda delle necessità valutate dalle equipe del progetto (ingresso, screening sanitario, tutela legale, definizione del progetto individuale).

Il servizio di mediazione linguistica e culturale tende a favorire la comunicazione ed il dialogo nelle varie fasi del progetto individuale di aiuto, facilitare la comprensione delle regole comportamento, del contesto territoriale e culturale di inserimento, garantendo il servizio di mediazione culturale in tutte le fasi principali del progetto per la totalità dei beneficiari.

#### **Articolo 3.1.2. commi 2 e 4**

Il coordinatore gestisce le diverse tipologie di attività e di prestazioni, in particolare i compiti del coordinatore sono:

- a) gestione e rendicontazione, sui singoli progetti, delle ore assegnate, realizzate e rimanenti;
- b) analisi delle richieste e dei bisogni dei servizi, in collaborazione con il Responsabile della Direzione Politiche Sociali;
- c) individuazione dei mediatori interculturali e relativa assegnazione agli interventi, ai progetti e alle specifiche attività a partire dalle richieste provenienti dagli ATS e dall'UCST;
- d) concertazione di tempi e modalità di erogazione degli interventi di mediazione interculturale, in accordo con i referenti comunali dei progetti;
- e) segnalazione via mail agli ATS/UCST del nominativo del mediatore assegnato;
- f) segnalazione in corso d'opera di eventuali problematiche del servizio ai referenti comunali dei progetti e comunicazione delle soluzioni adottate;
- g) produzione mensile del dettaglio delle attività svolte nei singoli progetti. Tali report dovranno essere allegati alle fatture;
- h) facilitazione e monitoraggio della formazione dei mediatori interculturali e dell'aggiornamento continuo dei mediatori di primo inserimento rispetto alle modalità complessive della gestione del servizio come previsto all' articolo 4.

Essendo previste tra i beneficiari persone sottoposte a tratta o sfruttamento è prevista la presenza di una mediatrice culturale esperta nella specifica tematica. La mediatrice effettuerà almeno 25 ore settimanali presso l'UCST, in uno o più giorni alla settimana stabiliti per tutta la fase del progetto e concordati con gli operatori della suddetta UOR. Le attività potranno essere svolte sia presso i locali dell'UOR che presso le strutture di accoglienza in cui le persone vittime di tratta sono ospitate.

Per schede e riferimenti bibliografici si fa riferimento, a titolo esemplificativo, a quelli previsti per le varie tipologie di intervento di mediazione esplicitate sopra ai commi estratti e i prodotti finali, sempre a titolo esemplificativo possono essere definiti negli strumenti di rendicontazione dei vari interventi ...



COMUNE DI GENOVA

5) **Quante siano le ore totali da prevedere nel piano annuale di formazione**, dal momento che l'articolo 9 del Capitolato, par. 1, alla lettera a) parla di almeno 10 ore annuali di formazione/aggiornamento, mentre al punto 3 asserisce che il piano "deve prevedere almeno una sessione di 2 ore mensili" (che significa 12 ore annuali)

**RISPOSTA:** si chiarisce che le ore sono 12

Il RUP

Dott.ssa Elisa Malagamba