

DICHIARAZIONE DELLA DITTA

circa l'ottemperanza delle misure di igiene e sicurezza sul lavoro

Il/la sottoscritto/a _____ nato il
_____ a _____ cod.fisc.
_____, residente in _____ via
_____ n. _____, Legale Rappresentante della Ditta
_____ con sede legale posta in via/piazza
_____ n. _____ del comune di _____ in
provincia di _____ PARTITA I.V.A. n. _____, CODICE
FISCALE _____ e in qualità di Datore di Lavoro della stessa ai
sensi dell'art. 2 del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., consapevole delle responsabilità derivanti dal
rendere dichiarazioni false, ai sensi dell'art. n. 76, del D.P.R. n. 445/2000,

D I C H I A R A

di ottemperare alle vigenti norme in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.

In particolare, in riferimento ai disposti di cui al D.Lgs. 81/2008 s.m.i., lo scrivente dichiara che:

- ha provveduto alla redazione del Documento di Valutazione del Rischio della propria attività lavorativa di cui all'art 28 prendendo in considerazione i seguenti elementi: ambiente/i di lavoro, organizzazione del lavoro, dispositivi protezione collettiva ed individuale, dispositivi sicurezza macchine/impianti;
- ha adottato procedure che assicurino che ciascun lavoratore riceva una formazione sufficiente ed adeguata in materia di sicurezza di cui all'art. 36, con particolare riferimento alla propria mansione, prima che a questi gli vengano affidati specifici compiti;
- ha valutato, nella scelta delle attrezzature di lavoro, delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, i rischi per la sicurezza e per la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari (rumore, manipolazione di sostanze chimiche, utilizzo di attrezzature, rischio elettrico, caduta dall'alto, ecc.);

- ha adottato procedure che prevedono la sostituzione programmata e preventiva delle parti di macchina/e od impianto/i la cui usura o mal funzionamento può dar luogo ad incidenti;
- coinvolgerà, nell'attività svolta per Vostro conto, solo dipendenti in regola con le vigenti leggi e regolarmente iscritti presso l'INAIL e l'INPS (e CASSA EDILE, ove previsto);
- informerà il proprio personale, di cui si assume sin d'ora la responsabilità dell'operato, delle disposizioni in materia di sicurezza individuate presso la sede comunale dove dovranno essere svolte le attività in appalto, nonché delle prescrizioni e delle procedure individuate nel presente documento e suoi allegati;
- la Ditta risulta disporre di capitali, conoscenza, esperienza e capacità tecniche, macchine, attrezzature, risorse e personale necessari e sufficienti per garantire l'esecuzione a regola d'arte delle attività commissionate con gestione a proprio rischio e con organizzazione dei mezzi necessari;
- nei casi previsti dall'art.26 D.Lgs 81/2008 e s.m.i. ispezionerà la zona di lavoro prima di iniziare i lavori e collaborerà con il Servizio di Prevenzione e Protezione con il quale valutare eventuali ulteriori rischi da interferenza non previsti e conseguenti ad eventi non noti al momento della sottoscrizione del contratto;
- informerà il Committente su eventuali rischi specifici dell' attività della Ditta che potrebbero interferire con la normale attività lavorativa comunale o che potrebbero risultare dannosi per la sicurezza del personale comunale.

Si informa, infine, che il nostro Referente delegato per le attività oggetto dell'appalto è il Sig. _____ tel _____, individuato per comunicare i rischi specifici introdotti nei luoghi di lavoro comunali e svolgere il sopralluogo congiunto preliminare alla sottoscrizione del contratto e, comunque, prima dell'inizio delle attività, presso ciascuna sede luogo di lavoro comunale oggetto dell'appalto.

La persona designata è professionalmente idonea a svolgere le mansioni affidate.

Luogo e Data _____

Il Datore di Lavoro
Legale Rappresentante della Ditta

Procedura Aperta N.

FAC SIMILE
OFFERTA ECONOMICA

Oggetto: SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE PRESSO I SERVIZI COMUNALI.

L'impresa
con sede in
nr. telefono e-mail:
rappresentata da
nato a il
nella qualità di

presa visione del Capitolato Speciale d'oneri e degli altri documenti connessi alla presente gara, formula la seguente offerta:

	DESCRIZIONE PRESTAZIONI	PREZZO OFFERTO
	COSTO PERSONALE	
	COSTI AMMINISTRATIVI E DI GESTIONE	
	ALTRI COSTI ACCESSORI (EVENTUALI)	
	UTILE	
	PREZZO TOTALE OFFERTO	

	RIBASSO % SULLA BASE DI GARA	
--	-------------------------------------	--

	IMPORTO ONERI PER LA SICUREZZA AZIENDALE (art. 95 comma 10 del D.Lgs. 50/2016)	
--	--	--

[data e luogo]

Firma leggibile per esteso
del Legale Rappresentante e
timbro dell'impresa

Si invita inoltre ad indicare le seguenti informazioni:

	ALIQUOTA IVA APPLICATA	
--	-------------------------------	--

	Costo orario <i>(costo annuo complessivo ÷ ore di mediazione offerte)</i>	
--	--	--

N.B. Si precisa che il costo orario non costituisce elemento nella valutazione dell'offerta.

[data e luogo]

Firma leggibile per esteso
del Legale Rappresentante e
timbro dell'impresa

Procedura Aperta N.

ALLEGATO 3

CERTIFICATO VERIFICA DI CONFORMITA'

OGGETTO CONTRATTO:	
IMPORTO CONTRATTO:	
DETERMINA AGGIUDICAZIONE:	
DITTA ESECUTRICE:	
DIRETTORE ESECUZIONE:	
REFERENTE VERIFICA CONFORMITA':	
TEMPO ESECUZIONE (da Cap.):	
DATA ORDINE:	
DATA ESECUZIONE:	
IMPORTO ORDINE:	

VISTO DI CONFORMITA'

SI

NO

FIRMA DIRETTORE ESECUZIONE CONTRATTO: _____

FIRMA DITTA ESECUTRICE PER ACCETTAZIONE: _____

Procedura Aperta N.

ALLEGATO 4

ATTESTAZIONE DI REGOLARE ESECUZIONE

OGGETTO CONTRATTO:	
IMPORTO CONTRATTO:	
DETERMINA AGGIUDICAZIONE:	
DITTA ESECUTRICE:	
DIRETTORE ESECUZIONE:	
TEMPO ESECUZIONE (da Cap.):	
DATA ORDINE:	
DATA ESECUZIONE:	
IMPORTO ORDINE:	

VISTO REGOLARE ESECUZIONE

SI

NO

FIRMA DIRETTORE ESECUZIONE CONTRATTO: _____

FIRMA DITTA ESECUTRICE PER ACCETTAZIONE: _____

FIRMA RESPONSABILE PROCEDIMENTO: _____

SPECIFICHE TECNICHE PER LA
GESTIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE E
INTERPRETARIATO PER UN PERIODO DI 36 MESI

LOTTO 1

UFFICIO STRANIERI, UFFICIO NOMADISMO ED INSEDIAMENTI IN EMERGENZA E
UFFICI ANAGRAFICI

Per quanto concerne il front e il back office, l'orario settimanale del personale verrà stabilito in base all'orario di apertura al pubblico degli sportelli. Le competenze richieste ai mediatori/trici culturali ed interpreti riguardano le seguenti aree:

1 – **INFORMASTRANIERI**

- a) Sportello Ancitel
- b) Sportello Idoneità Alloggiativa
- c) Sportello Informazione

2 - **ACCOGLIENZA STRANIERI**

- a) Sportello Asilo
- b) Sportello Tratta

3 - **ACCOGLIENZA E TRADUZIONE PRESSO GLI UFFICI ANAGRAFICI CENTRALI**

4 - **NOMADISMO ED INSEDIAMENTI IN EMERGENZA**

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1 - INFORMASTRANIERI

Gli Sportelli che costituiscono l'Area "InformaStranieri" sono servizi di accoglienza e informazione al pubblico sulle tematiche connesse alla condizione di cittadino straniero, soprattutto extracomunitario, ma anche appartenente ad uno degli Stati membri dell'Unione Europea, in relazione alle regole che disciplinano l'ingresso e la permanenza sul territorio nazionale e cittadino, sugli aspetti generali che regolano la società civile e le possibilità di accesso e utilizzo dei servizi pubblici. A livello organizzativo e funzionale sono costituiti da attività di servizio al pubblico (front office) e di ricerca, trattamento e produzione dell'informazione (back office).

I tre sportelli aperti al pubblico offrono:

- a) **Sportello Ancitel:** consulenza e supporto per la compilazione delle domande per il rinnovo del permesso di soggiorno, ove non di competenza esclusiva della Questura

Prestazioni richieste:

- turni di accoglienza e servizio informativo al pubblico nell'orario di apertura con la presenza contemporanea, nei giorni previsti (almeno 5 alla settimana), di non meno di **due** operatori;
- il monitoraggio conoscitivo dell'utenza (registrazione dei passaggi giornalieri, della tipologia di utenza, della tipologia di richiesta informativa, della tipologia di pratica, ecc.);
- la cura e la gestione ordinata dei materiali e degli strumenti fisici, anche informatici, messi a disposizione dall'Amministrazione;

- il caricamento informatico dei dati relativi al trattamento delle pratiche tramite specifico applicativo informatico, in collaborazione con il personale interno dell'Amministrazione e sotto la sua supervisione e controllo;
 - la compilazione informatica e/o manuale delle istanze di rilascio/rinnovo/aggiornamento dei titoli di soggiorno.
- b) **Sportello Idoneità Alloggiativa:** informazioni e trattamento delle pratiche connesse al rilascio della certificazione di idoneità alloggiativa;
- Prestazioni richieste:**
- turni di accoglienza e servizio informativo al pubblico nell'orario di apertura con la presenza contemporanea, nei giorni previsti (almeno 2 alla settimana), di non meno di **due** operatori.
- c) **Sportello informazione:** informazioni generali sulla normativa e le condizioni dei cittadini stranieri.
- Prestazioni richieste:**
- turni di accoglienza e servizio informativo al pubblico nell'orario di apertura con la presenza contemporanea, nei giorni previsti (almeno 2 alla settimana), di non meno di **due** operatori;
 - il monitoraggio conoscitivo dell'utenza (registrazione dei passaggi giornalieri, della tipologia di utenza e della tipologia di richiesta informativa, ecc.);
 - la cura, la gestione ordinata dei materiali e della modulistica, per una corretta ed esaustiva fruizione da parte dell'utenza;
 - la traduzione di avvisi informativi e brevi comunicati prodotti dall'ufficio nelle lingue delle popolazioni straniere maggiormente presenti sul territorio (p. es. rumeno, arabo, inglese, francese, cinese).

Il personale (mediatori culturali/interpreti) dovranno orientare ed informare l'utenza nel modo più efficiente ed efficace possibile sia utilizzando il materiale dell'ufficio, ovvero schede e dossier tematici e aggiornamenti, sia strumenti informatici. Inoltre dovranno fornire consulenza qualificata, finalizzata a orientare l'utenza per ciò che concerne il disbrigo delle pratiche e la fruizione della rete dei servizi sul territorio. **L'attività di front office con l'utenza non prevede necessariamente il contemporaneo affiancamento allo sportello di operatori comunali.**

2 - ACCOGLIENZA STRANIERI

Il servizio di accoglienza comprende attività di "presa in carico" di richiedenti e titolari di protezione internazionale e motivi umanitari; attività a favore di vittime di tratta e sfruttamento, soprattutto donne (art. 18 T.U. 286/98, art 13 L. 228/2003); attività di sostegno alle donne in stato di gravidanza o con bambini piccoli; inserimento residenziale di cittadini stranieri non comunitari regolarmente soggiornanti nelle strutture comunali e convenzionate.

L'attività rivolta alle persone vittime di tratta/riduzione in schiavitù, ai richiedenti e titolari di protezione internazionale e motivi umanitari, si esplica attraverso la gestione degli sportelli e con interventi di:

- **informazione:** relativa alla normativa sull'immigrazione, protezione internazionale, tratta;
- **segretariato sociale:** per facilitare l'uso dei servizi territoriali (Scuole, ISI, Associazioni, Volontariato, Ditte, Associazioni di categoria) e i rapporti con gli Enti istituzionali (Questura, Prefettura, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati, ASL, Servizi Sociali, Anagrafe, Centro per l'impiego, rappresentanze diplomatiche, ecc.);

- **accoglienza:** mirata alla “presa in carico” dell’utenza, nell’ambito di progetti specifici di protezione e tutela, garantendo dalla semplice consulenza informativa al più complesso progetto individualizzato, l’inserimento in strutture abitative di diverse tipologie, la fornitura di servizi di supporto, la tutela legale e psicologica;
- **integrazione e inclusione sociale** attraverso la ricerca di opportunità formative, orientamento sociale ed accompagnamento all’inserimento lavorativo, aiuto nella ricerca della casa;
- **rimpatrio volontario:** che prevede informazione, consulenza ed eventuale accompagnamento, in collaborazione con Enti che operano in tale ambito (es. Organizzazione Internazionale per le Migrazioni - O.I.M.).

Prestazioni richieste:

- mediazione culturale, interpretariato linguistico e traduzione di documentazione;
- coinvolgimento nei momenti di ricevimento degli utenti (partecipazione ai colloqui e collaborazione nella definizione del progetto individuale);
- affiancamento con gli operatori comunali negli interventi su progetti specifici attivati dall’Ufficio Stranieri, anche in collaborazione con altri enti e con il volontariato ed il privato sociale;
- monitoraggio e compilazione scheda conoscitiva dell’utenza (registrazione dei passaggi giornalieri, della tipologia di utenza, della tipologia di richiesta informativa, della tipologia di pratica, ecc.), gestione appuntamenti sportello;
- la cura e la gestione ordinata dei materiali e degli strumenti fisici, anche informatici, messi a disposizione dall’Amministrazione;
- accompagnamento degli utenti presso altri servizi dell’amministrazione o di altri enti, ovvero presso strutture residenziali in città e fuori;
- visite domiciliari;
- trasferte, in situazioni particolari, in Italia e all'estero per accompagnamento di utenti e/o di altri operatori presso sedi diplomatiche o altri servizi;
- attività di informazione e prevenzione volta alla riduzione di comportamenti a rischio;
- attività di mediazione/interpretariato “a chiamata”: su richiesta dell’Ufficio l’attività potrà realizzarsi sia all’interno della sede dell’Ufficio Stranieri sia presso altri servizi o centri di accoglienza, utilizzando operatori di lingua madre: **cinese, somalo, urdu, pashtu, farsi, bambara, tigrino, amarico, oromo, rumeno, inglese e francese con riferimento ai paesi dell’Africa anglofona e francofona**. Per eventuali altre lingue che dovessero rendersi necessarie l’aggiudicatario dovrà attivarsi per reperire operatori in grado di svolgere anche solo la funzione di interpretariato.

REQUISITI DEGLI OPERATORI

Il personale che verrà impiegato nei servizi dovrà essere preferibilmente in possesso dei seguenti requisiti: diploma di scuola media superiore, con traduzione asseverata in caso di documento rilasciato da autorità straniera, attestato di qualifica di mediatore culturale, regolarmente riconosciuto; nel caso di interprete buona conoscenza della lingua italiana e di almeno una delle lingue straniere delle aree linguistiche indicate nel presente lotto.

Inoltre è necessario che posseggano le seguenti caratteristiche individuali:

- esperienza professionale di almeno un anno nei servizi informativi a contatto con il pubblico;
- buona conoscenza delle normative di riferimento;

- ottima conoscenza della lingua straniera richiesta, oltre a buona conoscenza della lingua italiana.
- capacità gestionale di archiviazione ordinata di dati, documenti e materiali informativi e informatici;
- buone capacità relazionali e comunicative;
- buone capacità di utilizzo di personal computer e applicativi “Microsoft Office”.

Verrà inoltre apprezzata l’ottima conoscenza dell’inglese e/o del francese parlato e scritto ed ogni ulteriore altra lingua.

I mediatori sono tenuti a partecipare, quando richiesto, alle riunioni mensili convocate dal Settore Stranieri e Nomadi per un totale di n.12 ore annuali. L’Ente aggiudicatario deve garantire inoltre almeno n 12 ore di aggiornamento e formazione durante l’arco di ogni annualità; tali incontri dovranno essere concordati con il Responsabile dell’Ufficio Stranieri; dovrà inoltre comunicare il nominativo, tra il personale impiegato, al quale è data la funzione di coordinamento.

3 ACCOGLIENZA E TRADUZIONE PRESSO GLI UFFICI ANAGRAFICI

Il servizio si inserisce nell’ambito delle attività volte a garantire la trasparenza del rapporto tra gli stranieri e la pubblica amministrazione italiana, favorendo in questo caso la conoscenza degli adempimenti necessari da parte dei cittadini stessi e dei servizi erogati dall’Amministrazione presso gli uffici anagrafici centrale di Via della Consolata, 23 e di Corso Vercelli, 15.

Il servizio richiesto consiste in attività di accoglienza e supporto ai cittadini stranieri, rifugiati e richiedenti asilo nella lettura e nella compilazione della modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche anagrafiche nonché nella traduzione simultanea allo sportello, quando richiesta dagli operatori.

Il servizio dovrà essere reso in modo continuativo per tutta la durata dell’affidamento, indicativamente nella fascia oraria **dalle 9,00 alle 11,30, dal lunedì al venerdì**.

Le lingue richieste sono : **CINESE - ARABO**

La Ditta dovrà garantire la presenza contemporanea di 2 (DUE) operatori per ogni Ufficio anagrafico, uno per ciascuna lingua richiesta.

Gestione del servizio

La Ditta aggiudicataria del servizio dovrà garantire:

- risposta il più possibile corretta e puntuale alle richieste di informazioni dell’utenza mediante l’utilizzo del materiale cartaceo e degli altri supporti in dotazione;
- supporto all’utenza nella compilazione della modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche;
- rispetto di tutte le procedure adottate (o che l’Ente adotterà per l’erogazione del servizio);
- erogazione di eventuali ulteriori servizi che la Città intenda attivare attraverso il suddetto punto informativo;
- trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto della normativa vigente e secondo i criteri adottati dalla Civica Amministrazione;

- gestione della documentazione in arrivo, in distribuzione per il pubblico.

Sarà a carico della ditta la sostituzione del proprio personale eventualmente assente.

Considerata la particolare natura delle attività di comunicazione e di relazione con il cittadino è indispensabile che la Ditta aggiudicataria garantisca la continuità dell'attività da parte degli operatori evitando il più possibile le sostituzioni.

Qualora, comunque, uno o più operatori dovessero essere sostituiti dalla Ditta, i nuovi operatori dovranno evidenziare una professionalità equivalente a quella dei sostituiti, che dovrà essere preventivamente sottoposta all'approvazione dell'Amministrazione.

Sono a carico della Civica Amministrazione, per la gestione del servizio:

- l'ordinaria dotazione del materiale di cancelleria necessario, la fornitura di ulteriori strumenti o attrezzature supplementari necessari per lo svolgimento del servizio stesso;
- la riproduzione di materiale in dotazione.

REQUISITI DEGLI OPERATORI

Il personale che verrà impiegato nei servizi dovrà essere preferibilmente in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma di scuola media superiore, con traduzione asseverata in caso di documento rilasciato da autorità straniera,
- attitudine al rapporto con il pubblico
- ottima conoscenza della lingua straniera richiesta (**cinese/arabo**), oltre a buona conoscenza della lingua **italiana**.
- esperienza professionale di almeno un anno nei servizi informativi a contatto con il pubblico;

Verrà inoltre apprezzata la conoscenza dell'inglese e/o del francese parlato e scritto ed ogni ulteriore altra lingua.

Formazione specifica degli operatori

Durante i primi cinque giorni lavorativi dell'affidamento gli operatori saranno affiancati dal personale delle sedi anagrafiche interessate.

Successivamente l'attività di front office con l'utenza non prevede necessariamente il contemporaneo affiancamento allo sportello di operatori comunali

4 NOMADISMO ED INSEDIAMENTI IN EMERGENZA

Gli ambiti di intervento per i quali viene richiesto il servizio di mediazione linguistica e culturale fanno riferimento alle attività finalizzate alla gestione e al monitoraggio di:

a) Aree Sosta autorizzate e insediamenti in emergenza

b) Siti spontanei in aree cittadine

c) Famiglie inserite in alloggi in collaborazione con i servizi sociali territoriali.

- a) Per le attività connesse alla specificità del nomadismo e agli interventi connessi agli insediamenti in emergenza i mediatori svolgono le seguenti mansioni per cui si stima un totale annuale di **48 ore**:
 - interpretariato linguistico (rumeno);

- accompagnamenti dell'utenza ai Servizi territoriali, Questura, Consolati, ecc. e collaborazioni con i Servizi del territorio;
- accoglienza e servizio informativo al pubblico nell'orario di apertura;
- traduzione di avvisi informativi e comunicati in lingua prodotti dall'Ufficio;
- trasferte in Italia e all'estero per accompagnamento di utenti e/o di operatori presso sedi diplomatiche, o altri servizi;
- affiancamento degli operatori dell'Ufficio Nomadismo e insediamenti in emergenza, presso le case o nelle abitazioni date in concessione alle Associazioni di Volontariato o nelle abitazioni private.

Per tutte le aree indicate l'Amministrazione Comunale si riserva comunque la facoltà di richiedere la sostituzione degli operatori qualora ne valuti l'inadeguatezza all'attività.

LOTTO 1 MONTE ORE ANNUALE: 8.674

Lingua/Nazionalità	Monte ore annuale sportelli, back office, accoglienza
Lingua araba/francese (area Maghreb) <i>Mediatore con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta araba e francese</i>	h28 x 52sett = 1.456
Lingua araba/francese (area Maghreb) <i>Mediatore con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta araba e francese</i>	h20 x 52sett = 1.040
Africa anglofona <i>Mediatore con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta inglese e dialetti delle zone anglofone dell'Africa</i>	h19 x 52sett = 988
Urdu <i>Mediatore/interprete con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta</i>	h16 x 52sett = 832
Lingua Araba <i>Mediatore/interprete con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta araba</i>	h. 12,5 x 52 sett x 2 = 1.300
Lingua Cinese <i>Mediatore/interprete con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta cinese</i>	h. 15 x 52 sett = 780 h. 10 x 52 sett = 520 h. 5 x 52 sett = 260
Romania <i>Mediatore/interprete con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta</i>	h2 x 12mesi = 24
A chiamata ufficio stranieri <i>Mediatore/interprete con ottima conoscenza delle lingue richieste</i>	h. 1.450
A chiamata ufficio nomadi	h24

Per le singole lingue/nazionalità l'impresa aggiudicataria dovrà assegnare un mediatore culturale ovvero potrà designare o un mediatore o un interprete sulla base delle indicazioni riportate nella tabella.

LOTTO 2

SERVIZIO MINORI

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

A) Sportello Accoglienza

Sportello di prima analisi della domanda e dei bisogni di chi si rivolge spontaneamente al Servizio, orientandone la futura eventuale presa in carico o invio ai servizi competenti.

E' rivolto a:

- MSNA (Minori Stranieri Non Accompagnati)
- MSNA richiedenti protezione internazionale
- Ragazze vittime di tratta
- Cittadini stranieri per consulenza ai fini della regolarizzazione sul territorio italiano

B) Pronto Intervento

Il servizio di Pronto Intervento è un servizio cittadino che risponde alle richieste urgenti e inderogabili da parte delle AA.GG e delle FF.OO e per le quali sia necessaria una risposta urgente e professionalmente qualificata a bisogni primari di assistenza, protezione e tutela.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e dalle ore 20.00 alle ore 8.00 e festivi con reperibilità telefonica.

Destinatari del servizio sono:

- minori stranieri e italiani in situazione di pregiudizio o in stato di abbandono per i quali non sia possibile rintracciare immediatamente gli esercenti la responsabilità genitoriale;
- minori in carico ai servizi di territorio per i quali si rendano necessari interventi urgenti nella fascia oraria di chiusura dei servizi territoriali.

Attività del servizio sono:

- pronta accoglienza, colloqui, accompagnamenti in emergenza
- segnalazioni all'Autorità Giudiziaria Minorile
- consulenza ad altri Enti e servizi

C) Ufficio Minori Stranieri

L'Ufficio Minori Stranieri si occupa di tutela, protezione e accoglienza di minori stranieri attraverso interventi professionali propri del Servizio Sociale e del Servizio Socio- Educativo a favore di:

- minori stranieri non accompagnati : progetti individuali a medio e lungo termine che prevedono accoglienza, supporto relazionale e accompagnamento educativo;
- minorenni vittime della tratta e della prostituzione;
- minori appartenenti a nuclei familiari irregolari multiproblematici o figli di madri sole, spesso provenienti dal mondo della prostituzione, soggetti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria;
- minori richiedenti protezione internazionale e rifugiati / titolari di protezione sussidiaria /umanitaria (Progetto Torino Minori);
- minori segnalati dai servizi del Ministero della Giustizia (CPA, Istituto Penale Minorile, USSM);

- progetti rivolti a particolari gruppi di utenza (minori di strada, devianti, ecc.);
- orientamento, assistenza e raccordo con altri servizi e con la rete del privato sociale e del volontariato al fine di fornire informazioni, consulenza e monitoraggio
- Rapporti con le autorità Consolari, Questura, scuole e Servizi Sanitari

D) Area gestanti e madri con figli in difficoltà sociale, donne sole e madri con bambino maltrattate.

Le attività previste sono:

- accoglienza, ascolto della domanda ed eventuale risposta residenziale appropriata e sollecita, in relazione ai bisogni e condizioni di ciascuna donna coinvolta, attraverso l'ufficio di coordinamento della rete denominato "Call Center", integrato con il Pronto Intervento Minori;
- Accoglienza presso la Casa rifugio o strutture di secondo livello dedicate a donne e madri con bambino maltrattate.

PRESTAZIONI RICHIESTE

L'attività dei mediatori interculturali all'interno del Servizio Minori è prevista nelle diverse aree di intervento sociale: pronto intervento, supporto negli interventi socio-educativi e socio-assistenziali di minori, attività in collaborazione con il Centro per la Giustizia Minorile e per l'accoglienza di gestanti e madri con figli in difficoltà sociale, donne sole e madri con bambino maltrattate.

Nell'espletamento del loro ruolo ai mediatori vengono richieste le seguenti prestazioni :

- interpretariato linguistico e traduzione di documenti e materiale informativo
- affiancamento agli operatori all'interno dello sportello di accoglienza di un mediatore di nazionalità prevalente,
- affiancamento del servizio del pronto intervento, dell'ufficio minori stranieri e del call center di mediatori disponibili a chiamata nell'ambito del budget di ore assegnato
- Disponibilità telefonica, durante l'orario di sportello di accoglienza, dei mediatori disponibili a chiamata nell'ambito del budget di ore assegnato
- Partecipazione ai colloqui e collaborazione al progetto individuale
- Lavoro con famiglie d'origine attraverso contatti periodici (finalizzati alla raccolta informazioni e all'aggiornamento del progetto educativo)
- Interventi su progetti specifici attivati dal Servizio Minori - Ufficio Minori Stranieri anche in collaborazione con altri enti e/o con il volontariato o il privato sociale
- Accompagnamento degli utenti presso altri servizi dell'amministrazione o di altri enti, ovvero presso strutture residenziali ubicate sul territorio cittadino o extracittadino.
- Visite domiciliari
- Trasferte in Italia e all'estero per accompagnamento di minori o operatori presso sedi diplomatiche o per accompagnamento di minori nei paesi d'origine in esecuzione di provvedimenti di rimpatrio decisi dalle autorità competenti.
- Attività di informazione o prevenzione volte alla riduzione di comportamenti a rischio
- Lavoro di comunità intesa sia come comunità etnica di riferimento, sia come luoghi di vita dei minori.
- È prevista la possibilità di interventi notturni e festivi, sia programmati sia in situazioni d'emergenza su richiesta dell'ufficio

L'Amministrazione Comunale si riserva comunque la facoltà di richiedere la sostituzione degli operatori qualora ne valuti l'inadeguatezza all'attività.

LOTTO 2 MONTE ORE ANNUALE: 3.160

Servizio	Lingua/Nazionalità	Mediatore/trice	Monte ore annuale
Pronto Intervento Minori	Marocco	2	2078
	Romania	1	482
	Altre (a chiamata)		600
Ufficio Minori Stranieri			
Sportello Accoglienza			
Accoglienza madri con bambini e donne maltrattate			

Per le singole lingue/nazionalità l'impresa aggiudicataria dovrà assegnare unicamente mediatori culturali (non interpreti).

LOTTO 3

1) Servizi presso i Servizi Sociali decentrati.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

I Servizi sociali cittadini di base sono decentrati in 10 circoscrizioni e organizzati in modo articolato, in due macro aree:

- area dell'accesso composta dall'area dell'accoglienza e dall'area amministrativa;
- area della presa in carico composta da più aree di intervento (minori, anziani, disabili), con l'esigenza di assicurare unitarietà del servizio sociale e interrelazione tra le funzioni dell'accoglienza, per l'analisi della domanda del cittadino e la presa in carico, nonché del service amministrativo.

PRESTAZIONI RICHIESTE

Nell'espletamento del loro ruolo i mediatori svolgono le seguenti mansioni:

- interpretariato linguistico-culturale e traduzioni di documenti e materiale informativo
- supporto allo sportello informativo e all'accoglienza (partecipazioni ai colloqui e collaborazione nella predisposizione del progetto individuale), in collaborazione con gli

Assistenti Sociali, gli Educatori e gli Istruttori Assistenziali nella gestione dei casi (nuclei in difficoltà, uomini e donne sole o con bambini, minori in situazione di pregiudizio);

- collaborazione con il personale amministrativo addetto alle istruttorie relative alle pratiche di assistenza economica;
- accompagnamento degli utenti presso altri servizi dell'Amministrazione o di altri Enti, ovvero presso strutture residenziali cittadine e non;
- visite domiciliari.

Per i mediatori di lingua araba è preferibile la provenienza da uno degli stati del Maghreb. E' necessaria anche la buona conoscenza della lingua francese o inglese, oltre a buona conoscenza della lingua **italiana**.

2) Accoglienza e traduzione presso gli uffici anagrafici decentrati

Il servizio si inserisce nell'ambito delle attività volte a garantire la trasparenza del rapporto tra gli stranieri e la pubblica amministrazione italiana, favorendo in questo caso la conoscenza degli adempimenti necessari da parte dei cittadini stessi e dei servizi erogati dall'Amministrazione presso gli uffici anagrafici decentrati di Via Guido Reni 102, Corso Racconigi 94 e Via Leoncavallo 17.

Il servizio richiesto consiste in attività di accoglienza e supporto ai cittadini stranieri, rifugiati e richiedenti asilo nella lettura e nella compilazione della modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche anagrafiche nonché nella traduzione simultanea allo sportello, quando richiesta dagli operatori.

Il servizio dovrà essere reso in modo continuativo per tutta la durata dell'affidamento, indicativamente nella fascia oraria **dalle 9,00 alle 11,30, dal lunedì al venerdì**.

Le lingue richieste sono : **CINESE - ARABO**

La Ditta dovrà garantire la presenza contemporanea di 2 (DUE) operatori per ogni Ufficio anagrafico, uno per ciascuna lingua richiesta.

Gestione del servizio

La Ditta aggiudicataria del servizio dovrà garantire:

- risposta il più possibile corretta e puntuale alle richieste di informazioni dell'utenza mediante l'utilizzo del materiale cartaceo e degli altri supporti in dotazione;
- supporto all'utenza nella compilazione della modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche;
- rispetto di tutte le procedure adottate (o che l'Ente adotterà per l'erogazione del servizio);
- erogazione di eventuali ulteriori servizi che la Città intenda attivare attraverso il suddetto punto informativo;
- trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto della normativa vigente e secondo i criteri adottati dalla Civica Amministrazione;
- gestione della documentazione in arrivo, in distribuzione per il pubblico.

Sarà a carico dell'aggiudicatario la sostituzione del proprio personale eventualmente assente.

Considerata la particolare natura delle attività di comunicazione e di relazione con il cittadino è indispensabile che la Ditta aggiudicataria garantisca la continuità dell'attività da parte degli operatori evitando il più possibile le sostituzioni.

Qualora comunque uno o più operatori dovessero essere sostituiti dalla Ditta, i nuovi operatori dovranno evidenziare una professionalità equivalente a quella dei sostituiti, che dovrà essere preventivamente sottoposta all'approvazione dell'Amministrazione.

Sono a carico della Civica Amministrazione, per la gestione del servizio:

- l'ordinaria dotazione del materiale di cancelleria necessario, la fornitura di ulteriori strumenti o attrezzature supplementari necessari per lo svolgimento del servizio;
- la riproduzione di materiale in dotazione.

REQUISITI DEGLI OPERATORI

Il personale che verrà impiegato nei servizi dovrà essere preferibilmente in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma di scuola media superiore, con traduzione asseverata in caso di documento rilasciato da autorità straniera,
- attitudine al rapporto con il pubblico
- ottima conoscenza della lingua straniera richiesta (**cinese/arabo**), oltre a buona conoscenza della lingua **italiana**.
- esperienza professionale di almeno un anno nei servizi informativi a contatto con il pubblico;

Verrà inoltre apprezzata la conoscenza dell'inglese e/o del francese parlato e scritto ed ogni ulteriore altra lingua.

L'Amministrazione Comunale si riserva comunque la facoltà di richiedere la sostituzione degli operatori qualora ne valuti l'inadeguatezza all'attività.

LOTTO 3 MONTE ORE ANNUALE: 8.757

Lingua/Nazionalità	Tot. Ore annuali
Lingua araba (area Maghreb) <i>Mediatore con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta</i>	3000
Africa Anglofona <i>Mediatore con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta inglese e dialetti delle zone anglofone dell'Africa</i>	300
Lingua Araba <i>Mediatore/interprete con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta araba</i>	h. 12,5 x 52 sett x 3 = 1.950

Lingua Cinese <i>Mediatore/interprete con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta cinese</i>	h. 12,5 x 52 sett x 3 = 1.950
Cina <i>Mediatore con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta</i>	250
Romania <i>Mediatore con ottima conoscenza della lingua parlata e scritta</i>	350
A CHIAMATA <i>Mediatore/interprete con ottima conoscenza delle lingue richieste</i>	957

Per le singole lingue/nazionalità l'impresa aggiudicataria dovrà assegnare un mediatore culturale ovvero potrà designare o un mediatore o un interprete sulla base delle indicazioni riportate nella tabella.

REQUISITI DEGLI OPERATORI (PER TUTTI I LOTTI)

Il personale che verrà impiegato nei servizi dovrà essere preferibilmente in possesso dei seguenti requisiti: diploma di scuola media superiore, con traduzione asseverata in caso di documento rilasciato da autorità straniera, attestato di qualifica di mediatore culturale, regolarmente riconosciuto; nel caso di interprete buona conoscenza della lingua italiana e di almeno una delle lingue straniere delle aree linguistiche indicate nei tre lotti.

Inoltre è necessario che posseggano le seguenti caratteristiche individuali:

- esperienza professionale di almeno un anno nei servizi informativi a contatto con il pubblico;
- buona conoscenza delle normative di riferimento;
- ottima conoscenza della lingua straniera richiesta, oltre a buona conoscenza della lingua italiana.
- capacità gestionale di archiviazione ordinata di dati, documenti e materiali informativi e informatici;
- buone capacità relazionali e comunicative;
- buone capacità di utilizzo di personal computer e applicativi "Microsoft Office".

CODICE ETICO DELLE IMPRESE CONCORRENTI ED APPALTATRICI DEGLI APPALTI COMUNALI

1. Ambito di applicazione

1. Il presente codice etico regola i comportamenti che vengono posti in essere con riferimento alle gare d'appalto ed ai contratti del Comune di Torino.
2. Il medesimo interessa tutte le aziende che concorrono alle gare d'appalto ed eseguono contratti in qualità di soggetto appaltatore o subappaltatore e viene richiamato nei bandi di gara e negli inviti; l'impegno all'osservanza del medesimo deve essere attestata in ogni contratto sottoscritto fra la Città e l'appaltatore.

2. Doveri di correttezza

1. L'azienda concorrente od appaltatrice agisce nel rispetto dei principi di buona fede, correttezza professionale, lealtà nei confronti del Comune di Torino e delle altre ditte.

3. Concorrenza

1. La ditta si astiene da comportamenti anticoncorrenziali rispettando le norme per la tutela della concorrenza e del mercato contenute nella vigente legislazione nazionale e comunitaria.
2. Ai fini del presente codice, si intende per comportamento anticoncorrenziale qualsiasi comportamento o pratica d'affari ingannevoli, fraudolenti o sleali contrari alla libera concorrenza o altrimenti lesivi delle norme della buona fede, in virtù dei quali l'impresa basa la propria offerta su un accordo illecito o su una pratica concordata tra imprese mediante:
 - la promessa, offerta, concessione diretta o indiretta ad una persona, per se stessa o per un terzo, di un vantaggio in cambio dell'aggiudicazione dell'appalto, ovvero altre forme di collusione con la persona responsabile per l'aggiudicazione dell'appalto;
 - tacendo l'esistenza di un accordo illecito o di una pratica concertata;
 - un accordo per concentrare i prezzi o le altre condizioni dell'offerta;
 - l'offerta o la concessione di vantaggi ad altri concorrenti affinché non concorrano all'appalto o ritirino la loro offerta.

4. Collegamenti

1. La ditta non si avvale dell'esistenza di forme di controllo o collegamento con altre imprese a norma dell'articolo 2359 del Codice Civile, né si avvale dell'esistenza di altre forme di collegamento sostanziale per influenzare l'andamento delle gare d'appalto.

5. Rapporti con gli uffici comunali

1. Nel partecipare a gare d'appalto, nelle trattative e negoziazioni comunque connesse con gli appalti comunali e nella successiva esecuzione, la ditta si astiene da qualsiasi tentativo di influenzare impropriamente i dipendenti dell'ente che lo rappresentano ovvero che trattano o prendono decisioni per conto del Comune di Torino.
2. Non è consentito offrire denaro o doni ai dipendenti, né ai loro parenti, salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore.
3. Non è altresì consentito esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare i dipendenti a titolo personale.

6. Doveri di segnalazione

1. La ditta segnala al Comune di Torino qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della gara e/o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni concorrente o interessato.
2. La ditta segnala altresì qualsiasi anomala richiesta o pretesa da parte dei dipendenti addetti o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara o al contratto ed alla sua esecuzione.

7. Impegno all'osservanza del codice etico

1. Con la presentazione dell'offerta la ditta partecipante si impegna al rispetto del presente codice etico.
2. In ogni contratto sottoscritto fra la Città e l'Appaltatore deve comunque essere attestata, da parte di quest'ultimo, la conoscenza e l'impegno a rispettare le norme del codice.

8. Violazioni del codice etico

1. La violazione delle norme stabilite dal presente codice per una corretta e leale concorrenza nella gara d'appalto comporterà l'esclusione dalla gara ai sensi delle vigenti norme legislative ovvero, qualora la violazione sia riscontrata in un momento successivo, l'annullamento dell'aggiudicazione e la risoluzione del contratto.
2. La violazione delle norme stabilite per la corretta esecuzione comporterà la risoluzione del contratto.
3. La violazione delle norme previste agli articoli 3, 4, 5 e 6 comporterà l'esclusione dalle gare indette dal Comune di Torino.