



COMUNE DI BRUGHERIO
(PROVINCIA DI MONZA E DELLA BRIANZA)

Capitolato Speciale d'Appalto
per la gestione associata di servizi per
l'integrazione di persone migranti e di
stranieri tra i

Comuni di Brugherio e Villasanta:
periodo da giugno 2015 a luglio 2017
(CIG **6180081C2A**)

INDICE

TITOLO I – Norme generali	2
Art. 1- OGGETTO	2
Art. 2- DURATA	2
Art. 3- VALORE ECONOMICO DELL' APPALTO	3
Art. 4- PROCEDURE DI GARA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	3
Art. 5- RESPONSABILE DELL' APPALTO	3
Art. 6 – DIRETTORI DELL'ESECUZIONE.....	3
Art. 7- GARANZIA FIDEUSSORIA PROVVISORIA E DEFINITIVA	4
Art. 8- STIPULAZIONE DEL CONTRATTO – SPESE	4
Art. 9- COPERTURE ASSICURATIVE	5
Art. 10- TRACCIABILITA'	5
Art. 11- TUTELA DEI DATI PERSONALI	6
Art. 12- VERIFICA DEL PERSONALE ASSEGNATO AL SERVIZIO; COMPORTAMENTO	6
Art. 13- CONDIZIONI CONTRATTUALI PER IL PERSONALE	7
Art. 14- VIOLAZIONE DELLE NORME IN MATERIA DI PERSONALE	7
Art. 15- ASSENZE E SOSTITUZIONI DEL PERSONALE	8
Art. 16- SCIOPERO E/O INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	8
Art. 17- SICUREZZA	8
Art. 18- PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI	8
Art. 19- SUBAPPALTO	9
Art. 20- RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	9
Art. 21- VERIFICHE SU CONFORMITA' E SU QUALITA'; CONTROLLI IN CORSO D'OPERA	10
Art. 22- PENALITÀ E LORO APPLICAZIONE	10
Art. 23- CLAUSOLA DI RECESSO	11
Art. 24- FORO COMPETENTE	11
Art. 25- RINVIO	11
Art. 26- RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	11
 TITOLO II – Norme specifiche per l'esecuzione del servizio	 12
ART. 27 – FINALITÀ.....	12
ART. 28 - DESTINATARI E SEDI.....	12
ART. 29 – ARTICOLAZIONE E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI	12
• A - INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA	
• B – INVIO TELEMATICO DOCUMENTI	
• C – PROGETTAZIONE DI RETE	
• D – MEDIAZIONE LINGUISTICO- CULTURALE e INTERPRETARIATO	
• E – COORDINAMENTO DEI SERVIZI	
• F - MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI	
ART. 30 – MONTE-ORE E REQUISITI SPECIFICI DEL PERSONALE.....	16
ART. 31– DOCUMENTAZIONE E RILEVAMENTO DATI.....	18

TITOLO I : NORME GENERALI

Art. 1- OGGETTO

1. Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento in gestione da parte dei Comuni di Brugherio e Villasanta (di seguito anche solo "Amministrazioni" o "Comuni") in forma associata dei seguenti servizi:
 - a) gestione di uno sportello informativo, di orientamento e consulenza per pratiche legate all'immigrazione (rivolto ad utenza straniera, ad utenza italiana e ad operatori professionali che, a diverso titolo, entrano in contatto con realtà migratoria), ivi compresa la gestione degli invii telematici per le diverse pratiche previste dalla vigente normativa (rilascio/rinnovo permessi di soggiorno, ricongiungimenti, ...);
 - b) organizzazione e gestione delle attività di rete volte a favorire percorsi e processi di crescita, condivisione, inclusione e partecipazione da parte dei migranti;
 - c) supporto, orientamento e consulenza degli operatori dei servizi ai fini:
 - dell'acquisizione di conoscenze e competenze specifiche nel campo dell'immigrazione in relazione alle normative e regolamenti applicativi;
 - della definizione di procedure, modulistica, modalità di relazione e comunicazione che rendano più accessibili i servizi ed efficace la risposta ai bisogni dei cittadini stranieri e italiani nell'adempimento delle procedure burocratiche connesse con la regolare presenza in Italia e la conseguente consapevolezza dei diritti e dei doveri civici;
 - d) mediazione linguistico-culturale e interpretariato volta a favorire una corretta ed efficace comunicazione tra cittadini, servizi, scuole, associazioni ed altri enti del territorio ampliando le competenze relative ai diversi modelli culturali e promuovendo il dialogo interculturale e la reciproca conoscenza.
2. Il Comune di Brugherio, che ha il ruolo di Ente Capofila nell'ambito della Convenzione per la gestione associata dei servizi oggetto del presente appalto, svolgerà la funzione di Stazione Appaltante e provvederà alla stipula del contratto.
3. Il Servizio oggetto del presente appalto rientra tra quelli dell'allegato II B del Codice dei Contratti Pubblici D.Lgs. 163/06, e ss.mm. e ii., per cui si applicano solo gli artt. 65, 68 e 225, oltre ai principi di cui all'art. 27 del medesimo decreto legislativo.

Art. 2- DURATA

1. L'appalto ha durata dal 15/06/2015 al 15/07/2017, comprensiva di tutte le fasi esposte nella parte II del capitolato, fatta salva l'ipotesi di un avvio posticipato per il tempo strettamente necessario, qualora la procedura di aggiudicazione e l'eventuale ricorso all'esecuzione anticipata del contratto (ai sensi dell'art. 11 c. 9 Dlgs 163/2006) non fossero completati entro il termine del 15/06/2015.
2. Al termine del periodo contrattuale, l'appalto scadrà di pieno diritto, senza bisogno di disdetta, preavviso, diffida o costituzione in mora, fatta salva la necessità di prorogare il contratto in essere, per un periodo non superiore ai quattro mesi, per la necessità di concludere il procedimento contrattuale per un successivo nuovo affidamento della gestione, previa espressa deliberazione dei Consigli Comunali delle rispettive Amministrazioni.
3. Alla scadenza del contratto lo stesso potrà essere ripetuto ai sensi dell'art. 57 comma 5 lettera b) del D.Lgs 163/06 – per un ulteriore periodo massimo della medesima durata – alle stesse condizioni economiche.
4. Tale opzione verrà esercitata su scelta discrezionale delle Amministrazioni e compatibilmente con il quadro normativo vigente.
5. In caso di passaggio di gestione ad altro Appaltatore alla scadenza naturale, ovvero in caso di risoluzione o recesso del contratto, l'Appaltatore gerente dovrà garantire le operazioni necessarie al regolare passaggio di consegne del Servizio, assicurando la contiguità dello stesso. In caso di mancato rispetto della presente disposizione, le Amministrazioni si riservano di trattenere a titolo di penale l'ultima rata di pagamento, la garanzia definitiva e fatta salva la richiesta di ulteriori danni.

Art. 3- VALORE ECONOMICO DELL'APPALTO

1. Il valore economico del contratto, IVA di legge esclusa, che costituisce l'importo soggetto a ribasso di gara, è pari ad €. 80.000,00 per valori annui paria:
periodo: 15/06/2015 - 31/12/2015 €. 17.403,85
periodo: 01/01/2016- 31/12/2016 €. 40.000,00
periodo: 01/01/2017 – 15/07/2017 €.22.596,15
2. Importo per eventuale proroga come art. 2, comma 2 del presente capitolato: €.12.000,00.
3. In sede di offerta economica i concorrenti dovranno precisare i prezzi offerti secondo la ripartizione prevista dal disciplinare di incarico.
4. L'Amministrazione potrà richiedere variazioni all'appalto nell'entità e con le modalità previste dall'art. 311 del DPR 207/2010.
5. Nel caso di prosecuzione per un ulteriore periodo massimo della medesima durata ai sensi dell'art. 2 comma 4 del presente Capitolato (ripetizione di servizi analoghi art. 57, comma 5 e dell'art. 29 comma 1 D.Lgs 163/2006), l'importo complessivo dell'appalto ammonta a €. 160.000,00IVA esclusa.
6. Si precisa, inoltre, che questa Stazione Appaltante non ha ritenuto dover procedere al calcolo di spese per la sicurezza imputabili a interferenze e alla redazione del D.U.V.R.I. in quanto trattasi di appalto di servizio la cui esecuzione non è prevista all'interno della Stazione appaltante o all'interno di sedi di altri lavori, forniture e servizi appaltati. Pertanto gli oneri per la sicurezza da interferenze sono pari a 0.
7. Non sono ammesse offerte in aumento.
8. Non è possibile partecipare alla gara se non per lo svolgimento integrale del servizio oggetto del presente appalto.

Art. 4- PROCEDURE DI GARA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto sarà aggiudicato mediante procedura aperta ai sensi dell'art.55 D.lgs 163/2006.

L'aggiudicazione avverrà sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'articolo 83 e ss del D. Lgs 163/2006.

La Stazione Appaltante, utilizzerà il Sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato "Sintel", il cui accesso è consentito dal sito internet: www.arca.regionelombardia.it.

Art. 5- RESPONSABILE DELL'APPALTO

1. All'atto dell'avvio del Servizio, l'Impresa Aggiudicataria è tenuta a comunicare alle Amministrazioni il nominativo del Responsabile dell'Appalto, referente unico per tutta la durata del contratto della totalità dei servizi da erogare, nei confronti di entrambi i Comuni. Tale figura dovrà avere competenze gestionali, organizzative e autonomia decisionale sulla gestione del servizio. Assolverà a funzioni di interfaccia per tutti gli aspetti operativi dell'organizzazione del servizio sul territorio, del coordinamento del personale, di partecipazione alle fasi di programmazione, attivazione e verifiche periodiche dei servizi in appalto.
2. Per poter garantire l'assolvimento del ruolo prescritto il Responsabile dell'Appalto dovrà essere reperibile telefonicamente durante lo svolgimento del servizio e comunque in un arco orario dalle ore 9.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì; dovrà garantire di potersi presentare al direttore dell'esecuzione entro 72 ore quando richiesto ed entro la giornata stessa in casi di motivata urgenza. Il nominativo e il numero telefonico di reperibilità dovranno essere comunicati almeno cinque giorni prima dell'inizio del servizio. Tutte le comunicazioni circa l'ordinaria gestione interverranno tra detto referente ed il Direttore dell'Esecuzione.

Art. 6- DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

1. L'Amministrazione prima dell'esecuzione del contratto provvederà a nominare un direttore dell'esecuzione del contratto, con il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 299 e ss del DPR 207/2010. Il nominativo del direttore dell'esecuzione del contratto verrà comunicato tempestivamente all'impresa aggiudicataria.

2. L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dalla stazione appaltante per l'avvio dell'esecuzione del contratto. Qualora l'esecutore non adempia, la stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.
3. L'esecuzione del contratto è regolamentata dalla presente parte del capitolato speciale.

Art. 7- GARANZIA FIDEIUSSORIA PROVVISORIA E DEFINITIVA

a. Garanzia fideiussoria provvisoria.

1. Ai fini della partecipazione alla gara d'appalto per la gestione del servizio in oggetto dovrà essere prodotta cauzione provvisoria in misura pari al 2% del valore posto a base di gara, quindi per un importo garantito di €. 1.600,00 =(euro milleseicento/00) da costituirsi ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs 12.04.2006, n. 163, costituita mediante contanti o titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato, oppure mediante fideiussione bancaria, oppure fideiussione assicurativa, oppure fideiussione rilasciata da intermediari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del d.lgs 1/09/1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del d.lgs 24/02/1998, n. 58.

La cauzione provvisoria, qualora presentata mediante fideiussione bancaria o assicurativa o dell'intermediario finanziario dovrà contenere tutte le clausole dell'articolo 75 del D.Lgs 12.04.2006, n. 163 ed in particolare quelle di cui al comma 4, nonché avere validità per almeno 180 (centottanta) giorni dalla data della prima seduta pubblica di gara.

La cauzione provvisoria, in qualunque forma costituita, dovrà essere accompagnata dall'impegno incondizionato del fideiussore, in caso di aggiudicazione, a presentare, la cauzione definitiva di cui all'articolo 75, comma 8, del D.Lgs 12.04.2006, n. 163.

In caso di raggruppamenti temporanei ai sensi dell'art. 37 del Codice si applicano le disposizioni dell'art. 128 del D.P.R. 207/2010.

b. Garanzia fideiussoria definitiva.

1. In sede di stipulazione del contratto l'Impresa Aggiudicataria sarà tenuta a prestare una garanzia fideiussoria definitiva (pari al 10% dell'importo contrattuale) a tutela della regolare esecuzione del servizio e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempienza delle obbligazioni, fatta salva la risarcibilità del maggior danno.
2. La garanzia fideiussoria dovrà: essere costituita ai sensi dell'art. 113 del D.lgs 163/2006 ed avere validità temporale almeno pari alla durata del contratto; avere comunque efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Amministrazione; dovrà prevedere espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante; superato infruttuosamente tale termine, dovranno essere corrisposti gli interessi pari alle prime rate più due punti.
3. In caso di riduzione della garanzia per incameramento parziale, la medesima andrà ricostituita nell'ammontare iniziale entro 30 giorni dal verificarsi della riduzione.

Art. 8- STIPULAZIONE DEL CONTRATTO – SPESE

1. La stipulazione del contratto è subordinata all'espletamento delle procedure di legge previste per l'accertamento delle condizioni richieste dalla normativa "antimafia", al rilascio da parte della Prefettura della prescritta certificazione ed alla verifica del DURC.
2. Il contratto sarà stipulato con il Comune di Brugherio, che svolge anche la funzione di stazione appaltante; le spese contrattuali sono a carico dell'Appaltatore unitamente a tutti gli oneri, imposte e tasse di qualsiasi natura relativi all'appalto.
3. Il Comune di Brugherio può richiedere all'Impresa Aggiudicataria, per motivi di urgenza anche nelle more della stipula del contratto d'appalto, l'esecuzione anticipata dei servizi di cui al presente Capitolato di modo che siano svolti a decorrere dal 15/06/2015 o da giorno successivo altrimenti che sarà comunicato.

4. Nel caso di cui al precedente comma, il termine a decorrere dal quale gli adempimenti che ai sensi del presente Capitolato devono essere svolti per procedere alla stipula del contratto, potrà essere differenziato a seconda degli adempimenti.

Art. 9 – COPERTURE ASSICURATIVE

1. Le Amministrazioni sono esonerate da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere agli utenti e al personale della ditta aggiudicataria durante l'esecuzione dei servizi. La ditta aggiudicataria, inoltre, garantirà la copertura assicurativa dei propri operatori (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui la ditta aggiudicataria si avvalga), in relazione al servizio prestato (comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa nè eccettuata), durante lo svolgimento dell'attività professionale.
2. La ditta aggiudicataria si assume ogni responsabilità sia civile, sia penale, derivantegli ai sensi di legge in seguito all'espletamento di quanto richiesto dal presente Capitolato.
3. Si assumerà a proprio carico l'onere di garantire le Amministrazioni da ogni azione che possa essere intentata nei confronti delle stesse Amministrazioni per infortuni o danni arrecati a terzi o a dipendenti, in relazione allo svolgimento del servizio.
4. A tale scopo la ditta aggiudicataria si impegna a stipulare, con effetti dalla data di decorrenza dell'appalto, ed a consegnare al Comune di Brugherio in sede di stipula del contratto, una polizza RCT stipulata con una primaria Compagnia di Assicurazione nella quale venga indicato che le Amministrazioni debbano essere considerate "terze" a tutti gli effetti.
5. Essa dovrà pertanto procedere alla stipula di una polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi (R.C.T.) per un massimale "unico" di copertura non inferiore a € 5.000.000,00 (per sinistro; per persona; per danni a cose o animali), e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:
 - danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari) da dipendenti, da soci, da volontari e/o da altri collaboratori non dipendenti, di cui l'aggiudicataria si avvalga, inclusa la loro responsabilità personale;
 - danni subiti e/o arrecati a terzi (inclusi dipendenti, volontari e/o altri collaboratori non dipendenti di cui la ditta aggiudicataria si avvalga) dai beneficiari del presente contratto, inclusa la loro responsabilità personale.
6. Inoltre dovrà essere stipulata una polizza Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO) con un massimale per sinistro e condizioni normative adeguate all'attività oggetto dell'appalto e comunque per un massimale di copertura non inferiore a:
 - € 3.000.000,00 per sinistro
 - € 1.500.000,00 per persona
7. Copia delle suddette polizze, debitamente quietanziate, dovrà essere consegnata al Comune di Brugherio al momento della firma del contratto. Qualora le polizze, a seguito di verifiche d'ufficio, non dovessero risultare adeguate all'attività oggetto dell'appalto ed a quanto disposto dal presente articolo, la ditta aggiudicataria è tenuta a renderle conformi a quanto richiesto dal Comune di Brugherio. Ogni anno l'impresa dovrà presentare copia della quietanza di pagamento del premio relativo alle polizze medesime. La mancata presentazione delle polizze nonché il mancato adeguamento entro i termini stabiliti comporta la decadenza dell'aggiudicazione.

Art. 10- TRACCIABILITA'

1. Ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136 del 2010 tra le parti vi è obbligo del rispetto delle clausole relative alla tracciabilità dei flussi finanziari, pena la nullità del contratto. E' inoltre fatto obbligo per l'Aggiudicataria di comunicare al Comune di Brugherio gli estremi del conto corrente bancario o postale dedicato e le generalità delle persone delegate ad operare su di esso.

Art. 11- TUTELA DEI DATI PERSONALI

1. I Comuni di Brugherio e di Villasanta, ai sensi della legge 196/2003, sono titolari del trattamento dei dati personali relativi agli utenti che fruiscono del servizio oggetto del presente appalto. Gli stessi nomineranno la ditta Aggiudicataria responsabile delle medesime informazioni la quale, in ragione dello svolgimento del servizio, necessariamente acquisirà. L'Aggiudicataria procederà al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni impartite dai due Comuni, in particolare:
 - dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio appaltato;
 - l'autorizzazione al trattamento deve essere limitata ai soli dati la cui conoscenza è necessaria e sufficiente per l'organizzazione dei servizi, limitatamente alle operazioni indispensabili per la tutela e l'incolumità fisica delle persone con disabilità, dei soggetti in difficoltà e comunque dei fruitori del servizio;
 - non potrà comunicare a terzi né diffondere i dati in suo possesso;
 - non potrà conservare i dati in suo possesso successivamente alla scadenza del contratto d'appalto;
 - tutti i dati, i documenti, gli atti in suo possesso dovranno essere restituiti agli uffici competenti entro il termine perentorio di dieci giorni dalla scadenza contrattuale;
 - dovrà adottare misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso secondo quanto previsto dal D.P.R. 318/99 e s.m.i.
2. L'Impresa Aggiudicataria si impegna a non utilizzare in alcun caso le notizie e le informazioni di cui i suoi operatori siano venuti in possesso nell'ambito dell'attività prestata.
3. L'Impresa dovrà comunicare, al momento della stipula del contratto, il nominativo del responsabile del trattamento dati.

Art. 12- VERIFICA DEL PERSONALE ASSEGNATO AL SERVIZIO; COMPORTAMENTO

1. L'Impresa aggiudicataria fornisce al Comune di Brugherio i servizi richiesti mediante proprio personale attraverso le figure professionali che saranno meglio specificate al Titolo II del presente Capitolato. Sulla base della documentazione esposta nei successivi commi e della sua corrispondenza ai requisiti previsti per il personale, l'Amministrazione aggiudicatrice esprimerà il gradimento sul personale impiegato.
2. L'Impresa dovrà trasmettere (o completare se parzialmente già trasmessa in sede di gara) entro 30 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione l'elenco del personale corredato dal fascicolo nominativo per ciascun operatore, contenente i seguenti documenti e notizie:
 - Certificato di identità con fotografia di riconoscimento;
 - Fotocopia autenticata del titolo di studio richiesto;
 - Attestato di iscrizione all'Albo Professionale, ove richiesto;
 - Curriculum professionale;
 - Documentazione relativa all'inquadramento previdenziale ed assicurativo e copia del Contratto di lavoro sottoscritto.In caso di esecuzione anticipata del contratto verrà indicato un termine anticipato per la consegna della documentazione.
3. Ogni variazione a detto elenco dovrà essere comunicata entro sette giorni. Spetta al Dirigente del Settore Servizi alla Persona del Comune di Brugherio qualsiasi accertamento della sussistenza dei requisiti richiesti.
4. L'Impresa aggiudicataria informerà il Comune di Brugherio delle eventuali dimissioni di proprio personale, di norma con 30 gg. di anticipo sulla data di cessazione del rapporto.
5. Il processo di selezione del personale ed ogni responsabilità in merito alla corretta attivazione delle procedure relative al reperimento dello stesso resta in capo all'aggiudicataria contraente.
6. Le Amministrazioni si riservano di segnalare eventuali inadeguatezze del personale operante in rapporto alle funzioni richieste. Nel caso in cui non risultasse possibile ovviare a dette inadeguatezze, il

Dirigente del Settore Servizi alla Persona del Comune di Brugherio si riserva la facoltà di richiedere alla controparte l'immediata sostituzione dell'unità di personale interessata con altra unità rispondente alle caratteristiche programmate. Nel caso in cui ciò non fosse possibile, è facoltà del Dirigente ricusare le prestazioni del personale limitatamente alle unità di personale che ricadano nella fattispecie.

7. A giudizio insindacabile del Dirigente del Settore Servizi alla Persona del Comune di Brugherio, l'Impresa provvederà entro il termine di 15 giorni dalla richiesta, alla sostituzione di quel personale ritenuto inidoneo allo svolgimento delle proprie funzioni. L'inosservanza del termine di 15 giorni costituisce grave inadempienza contrattuale.
8. L'impresa si impegna a rispettare e fare rispettare da parte del proprio personale il Codice di comportamento per i dipendenti pubblici di cui al DPR 62/2013, per quanto compatibili, secondo quanto ivi previsto all'art. 2 comma 3. A questo fine l'aggiudicataria si impegna a consegnare a ciascun dipendente il suddetto DPR ed a verificarne la conoscenza. La violazione degli obblighi previsti dal Codice di comportamento di cui al presente articolo costituisce causa di risoluzione contrattuale.
9. L'Impresa aggiudicataria deve assicurare a tutto il personale in servizio adeguata formazione nelle materie relative al servizio oggetto dell'appalto, nonché dare conoscenza dettagliata del presente capitolato, allo scopo di adeguare il servizio agli standard di qualità richiesti dall'Amministrazione Aggiudicatrice.
10. L'impresa si impegna a produrre documentazione atta a dimostrare l'assolvimento degli obblighi derivanti dalla Decreto legislativo n. 39 del 4 marzo 2014 in materia di lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile.

Art. 13- CONDIZIONI CONTRATTUALI PER IL PERSONALE

1. L'Appaltatore, ancorché non aderente ad associazioni firmatarie si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettarne le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto.
2. I suddetti obblighi vincolano l'Affidataria anche nel caso in cui la stessa non aderisca ad associazioni sindacali di categoria o abbia da esse receduto.
3. L'Appaltatore, se Cooperativa Sociale, in nessun caso richiederà agli operatori, quale condizione vincolante per il reincarico o l'incarico ex novo, l'adesione in qualità di socio lavoratore. Tale adesione potrà avvenire su esclusiva scelta volontaria del lavoratore.
4. L'Appaltatore è tenuto inoltre all'osservanza ed alla applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali e assistenziali, nei confronti del proprio personale e dei soci lavoratori nel caso di cooperative.
5. L'Amministrazione aggiudicatrice potrà richiedere all'appaltatore in qualsiasi momento l'esibizione della documentazione al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa del personale in servizio per le Amministrazioni ma anche del restante personale operante per l'impresa.

Art. 14- VIOLAZIONE DELLE NORME IN MATERIA DI PERSONALE

1. Per quanto riguarda la tutela dei lavoratori e la regolarità contributiva si applica quanto previsto agli articoli 4, 5 e 6 del Dpr 207/2010.
2. Qualora l'Appaltatore non risulti in regola con gli obblighi a suo carico in materia di personale, senza giustificati motivi l'Amministrazione aggiudicatrice potrà procedere alla risoluzione del contratto. In caso di inadempienza rispetto all'articolo 12 l'Amministrazione procederà alla risoluzione del contratto.
3. Nei casi di risoluzione del contratto cui al presente articolo alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Amministrazione aggiudicatrice. Verrà inoltre incamerata la cauzione

definitiva ai sensi della vigente normativa; ciò non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'Impresa.

4. In questo caso, l'Amministrazione aggiudicatrice interdirà la partecipazione dell'Impresa a nuove gare ai sensi dell'art.38 del D.Lgs 163/2006.

Art. 15- ASSENZE E SOSTITUZIONI DEL PERSONALE

1. L'Impresa dovrà cercare di impiegare per tutta la durata del contratto il medesimo personale al fine di garantire la maggiore continuità possibile nella qualità del servizio.
L'Impresa aggiudicataria si impegna a sostituire regolarmente il proprio personale, senza alcun costo aggiuntivo per l'Amministrazione aggiudicatrice, in caso di assenze per dimissioni, malattia o infortunio e aspettativa, fatti salvi i casi concordati per i quali una specifica attività vada conclusa dall'operatore che l'ha avviata.
2. L'Appaltatore si obbliga ad informare tempestivamente l'Amministrazione aggiudicatrice della proclamazione di agitazioni sindacali che possano compromettere l'effettuazione del servizio.

Art. 16- SCIOPERO E/O INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

1. I servizi oggetto del presente Appalto sono da considerarsi di pubblico interesse potranno essere sospesi o interrotti solo per cause imprevedute di forza maggiore o in casi di scioperi di categoria resi noti nei termini di legge. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori dal controllo dell'Impresa appaltatrice che quest' ultima non possa evitare con l'esercizio della diligenza e dell'applicazione di tutto quanto previsto e prescritto dal presente Capitolato.
2. Le interruzioni dei servizi per causa di forza maggiore o scioperi di categoria non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti.

Art. 17- SICUREZZA

1. Sono a carico dell'Aggiudicataria gli adempimenti ad essa riconducibili previsti dal D. Lgs. 81/2008. Tali adempimenti dovranno essere oggetto di informazione periodica da inviare al Settore servizi alla persona del Comune di Brugherio.
2. L'Aggiudicataria dovrà inoltre comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice, all'atto dell'inizio del servizio e per ogni successiva variazione:
 - dichiarazione da cui risulti che i lavoratori impiegati operano nel rispetto delle norme in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro e che operano nel pieno rispetto e applicazione del proprio codice deontologico professionale , con particolare riferimento all'utenza minorile;
 - dichiarazione di aver fornito ai propri dipendenti la necessaria informazione e formazione per l'esecuzione dei servizi commissionati e appaltati e che gli stessi lavoratori possiedono adeguata formazione professionale per eseguirli.
3. La ditta Aggiudicataria dovrà presentare un'autocertificazione nella quale si attesta di avere adempiuto a tutti gli obblighi previsti dalla vigente normativa in materia di sicurezza sul lavoro propedeutici all'avvio dei servizi oggetto dell'appalto, e dovrà fornire all'Amministrazione Aggiudicatrice i certificati di idoneità alla mansione del personale impiegato.

Art. 18- PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

1. I pagamenti avverranno sulla base di fatture mensili che dovranno riportare le seguenti informazioni:
 - ore svolte presso il Comune di Brugherio per le quattro tipologie di servizio di cui all'art. 1 del presente capitolato;
 - ore svolte presso il Comune di Villasanta per le quattro tipologie di servizio di cui all'art. 1 del presente capitolato;
 - ore svolte per attività di back-office, in una o entrambe le sedi comunali concesse, in relazione al servizio di cui all'art. 1 lettera A del presente capitolato.
2. Le fatture, intestate al Comune di Brugherio, dovranno essere trasmesse in forma elettronica secondo il formato previsto dal D.M. n. 55 del 3 aprile 2013 e riportare oltre al Codice Unico Ufficio, gli estremi degli atti di affidamento comunicati ovvero C.I.G, numero determina d'impegno spesa e numero impegno spesa; in ottemperanza a tale disposizione il Comune di Brugherio, a decorrere dal 31/03/2015, non

accetta fatture che non siano trasmesse in forma elettronica secondo il formato previsto dal predetto decreto; ai fini della liquidazione il Comune di Brugherio acquisirà dal Comune di Villasanta conferma sulla corretta esposizione delle ore del servizio svolto nella sede di quest'ultimo.

3. Sull'importo della singola fattura viene effettuata una trattenuta dello 0.50% secondo quanto previsto dall'art. 4 comma 3 del Dpr 207/2010; inoltre il Comune di Brugherio, a seguito della approvazione della Legge di stabilità del 2015 (articolo 1, comma 629, lettera b), della legge 23 dicembre 2014, n. 190) provvederà direttamente al versamento all'Erario dell'IVA relativa; a tal fine le fatture dovranno essere emesse con l'annotazione "*scissione dei pagamenti*".
4. In applicazione di quanto previsto dal D.Lgs. 231/02 il pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Amministrazione aggiudicatrice all'Appaltatore avverrà entro 30 giorni dalla data di presentazione di regolare fattura.
5. Il Comune di Brugherio, in relazione alla puntuale osservanza delle prescrizioni e condizioni dettate per la conduzione dell'appalto, ha facoltà di sospendere i pagamenti all'Impresa Aggiudicataria qualora siano state contestate inadempienze sino a quando lo stesso non si adegui agli obblighi assunti, fermo restando l'applicazione di eventuali penalità e delle più gravi sanzioni previste dalla legge, dal presente Capitolato e dal contratto. In particolare il Comune di Brugherio si riserva la facoltà di condizionare i pagamenti al positivo riscontro della regolarità contributiva attraverso la richiesta o l'acquisizione d'ufficio del DURC, ai sensi della circolare INPS n. 122 del 30.05.2005.
6. In caso di Durc irregolare i termini di pagamento di 30 giorni saranno sospesi in attesa di verifica ai sensi della vigente normativa.
7. In caso di ritardato pagamento delle retribuzioni dovute dall'appaltatore al personale dipendente impiegato nell'esecuzione del contratto, il Responsabile del Procedimento agirà ai sensi dell'art. 5, commi 1 e 3, del DPR n. 207/2010; decorso infruttuosamente il termine di adempimento assegnato, il Comune di Brugherio provvederà a pagare direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'esecutore del contratto.

Art. 19- SUBAPPALTO

1. Il subappalto è possibile secondo le condizioni previste dall'articolo 118 del D.lgs 163/2006 e nella presentazione dell'offerta in relazione ad eventuale subappalto il concorrente deve in particolare rispettare quanto prescritto al comma 2.1 e 2.4 dell'articolo citato.
2. Ai sensi del predetto art.118 c.2 si considera prestazione prevalente, con riferimento all'importo complessivo del contratto, e non subappalto, il gruppo dei servizi descritti all'art.29 ai paragrafi A, B, C, ed E; è subappaltabile solo il servizio di mediazione linguistico-culturale di cui all'art.29 D), la cui quota non potrà superare il 30% dell'importo complessivo del contratto.
3. La violazione delle condizioni di cui al presente articolo e all'art.118 D.lgs 163/2000 comporterà la risoluzione del contratto e la perdita della garanzia fideiussoria salvo ulteriore risarcimento dei maggiori danni accertati.

Art. 20- RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. La persistenza o la reiterazione delle inadempienze contestate tali da pregiudicare l'immagine delle Amministrazioni, produrrà la risoluzione anticipata del contratto.
2. A tale risoluzione si addiverrà, in deroga agli artt. 1454 e 1456 del C.C. nei seguenti casi:
 - interruzione del servizio senza giusta causa;
 - inosservanza reiterata (almeno tre) delle disposizioni di legge, di regolamenti e degli obblighi previsti dal presente Capitolato;
 - per motivi di pubblico interesse;
 - frode nell'esecuzione dei servizi e delle prestazioni;
 - inadempimento alle disposizioni contrattuali, nonché alle disposizioni del responsabile del procedimento o del direttore dell'esecuzione;
 - non rispondenza dei servizi e delle prestazioni alle specifiche di contratto;
 - manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, nell'esecuzione dei servizi e delle prestazioni;
 - inadempimento accertato alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e delle assicurazioni obbligatorie del personale;
 - sospensione dei servizi e prestazioni da parte dell'appaltatore senza giustificato motivo;

- subappalto abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto;
 - perdita, da parte dell'appaltatore, dei requisiti per l'esecuzione dei servizi e prestazioni, quali il fallimento o la irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la pubblica amministrazione;
 - in caso di violazione del segreto d'ufficio e della tutela dei dati personali e sensibili;
 - negli altri casi qualora siano previsti nel Capitolato o in altri atti di gara.
3. In detti casi il Comune di Brugherio, previa diffida ad adempiere, comunicata ai sensi dell'art. 1454 del C.C., oltre a ritenere la cauzione, ha facoltà di ritenere risolto di diritto il contratto entro 15 giorni senza che l'Appaltatore possa avanzare pretesa alcuna e salvo restando comunque il risarcimento alle Amministrazioni dei danni da questo patiti in ragioni delle suddette inadempienze e per le maggiori spese che le stesse dovesse sostenere per il rimanente periodo contrattuale, sia in caso di esercizio diretto delle prestazioni, sia in caso di nuovo appalto.
 4. Le Amministrazioni si riservano la facoltà di non ammettere in futuro a gare analoghe, la ditta che, per inadempienze contrattuali, incorra nella risoluzione del contratto.
 5. Ai sensi dell'art. 6, comma 8, del DPR n. 207/2010, in caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva (DURC) dell'affidatario del contratto negativo per due volte consecutive, il responsabile del procedimento, acquisita una relazione particolareggiata predisposta dal direttore dell'esecuzione, propone la risoluzione del contratto, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, del D.Lgs n. 163/2006, previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle controdeduzioni.

Art. 21- VERIFICHE SU CONFORMITA' E SU QUALITA'; CONTROLLI IN CORSO D'OPERA;

1. Le verifiche di conformità, previste dal Dpr 207/2010, saranno svolte dalle Amministrazioni con cadenza quadrimestrale circa e saranno condotte insieme al Responsabile dell'appalto da parte dei Referenti di entrambe le Amministrazioni.
2. Nel corso delle verifiche previste si constaterà il regolare funzionamento dell'appalto, dei servizi, l'efficienza e l'efficacia della gestione in base a quanto stabilito dal contratto, dall'offerta tecnica, dalle normative nazionali e regionali in materia e a quanto concordato in sede di programmazione delle attività.
3. Inoltre sarà verificato il regolare pagamento delle retribuzioni al personale impiegato, la regolarità del funzionamento del servizio, la fattiva partecipazione alla programmazione e consegna puntuale delle documentazioni richieste, tempestività delle sostituzioni, capacità dimostrata nell'attivazione del raccordo con i referenti comunali per il servizio in oggetto, flessibilità nella conduzione del servizio, in relazione ai bisogni dell'utenza e alle esigenze del servizio stesso.
4. L'Aggiudicataria dovrà presentare nell'offerta tecnica le modalità adottate per il controllo della qualità dei servizi e della qualità percepita da parte dell'utenza. Le Amministrazioni si riservano di contattare periodicamente gli utenti del servizio per controllare il livello di qualità delle prestazioni erogate.

Art. 22- PENALITÀ E LORO APPLICAZIONE

1. L'aggiudicataria ove non attenda agli obblighi, ovvero violi comunque le disposizioni del presente contratto, è tenuta al pagamento di una penalità variante da € 250,00 a € 2.500,00 in rapporto alla gravità dell'inadempienza e della recidiva, e raddoppiata in caso di violazioni reiterate.
2. In particolare l'aggiudicataria è soggetta a penalità tra 250,00 € e 1.000,00 €:
 - a. in caso di violazioni degli obblighi contrattuali oggetto del presente Capitolato compresi quelli previsti nell'offerta tecnica presentata;
 - b. in caso di mancata produzione della documentazione richiesta.
3. Mentre l'aggiudicataria sarà soggetta a penalità tra i 1.000,00 € ed i 2.500,00 €:
 - in caso di impiego di personale non avente requisiti e titoli previsti;
 - in caso di violazione dell'obbligo di provvedere alle sostituzioni del personale;
 - in caso di mancato rispetto delle condizioni migliorative presentate in fase di gara che costituiscono modifica degli obblighi del presente Capitolato;
 - in caso di irregolarità o ritardi di pagamento della retribuzione del personale impiegato.

4. L'applicazione della penale sarà preceduta da specifica contestazione scritta, da far pervenire all'appaltatore a mezzo di posta certificata elettronica (PEC), che avrà dieci giorni di tempo, decorrenti dalla data di ricezione della contestazione, per presentare le proprie contro deduzioni e giustificazioni.
5. Decorso infruttuosamente tale termine, o qualora le giustificazioni non siano ritenute congrue, il Dirigente del Settore Servizi alla Persona del Comune di Brugherio irrognerà la penale, il cui importo sarà dedotto dalla fattura relativa al mese successivo o incamerato direttamente dalla cauzione che dovrà essere ripristinata entro 15 giorni dall'incameramento.
6. Dopo l'applicazione di cinque penali, in caso si verifichino ulteriori inadempimenti le Amministrazioni si riservano la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto di appalto ai sensi dell'art. 1456 C.C. (Clausola risolutiva espressa), fatta salva comunicazione scritta alla ditta aggiudicataria con almeno 30 giorni di anticipo (dalla data di ricevimento della comunicazione) a mezzo di posta certificata elettronica (PEC) o raccomandata RR, e di aggiudicare la prosecuzione dell'appalto alla ditta risultante seconda in graduatoria.

Art. 23- CLAUSOLA DI RECESSO

1. Così come previsto dal Testo Coordinato del Decreto Legge 6 Luglio 2012, n ° 95, l'Amministrazione Aggiudicatrice ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione all'Appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del predetto contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'Appaltatore non acconsenta ad una modifica, secondo quanto proposto da Consip s.p.a., delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.
2. Ogni patto contrario alla presente disposizione è nullo.

Art. 24- FORO COMPETENTE

Per ogni controversia in ordine all'applicazione del presente Capitolato le parti stabiliscono che sarà competente il foro di Monza.

Art. 25- RINVIO

Per quanto non sia disposto o espressamente previsto dal presente Capitolato Speciale d'Appalto, si rinvia a quanto previsto dalla vigente normativa in materia di appalti, dal D.Lgs 163/2006 e successive modificazioni, dal Codice Civile, dal Regolamento per la Disciplina dei Contratti del Comune di Brugherio, dal Dpr 207/2010 fatta salva la limitazione discendente di cui all'art. 1 comma 3 del presente capitolato.

Art. 26- RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Responsabile del Procedimento è la Dirigente del Settore Servizi alla Persona del Comune di Brugherio.

TITOLO II: NORME SPECIFICHE PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

ART. 27 - FINALITÀ

Il servizio oggetto del presente appalto ha la finalità di assicurare ai cittadini stranieri e italiani in contatto con la realtà dell'immigrazione un punto di riferimento, orientamento, consultazione e aggiornamento che favorisca il positivo inserimento dei cittadini migranti nella realtà locale e la convivenza interculturale.

Il servizio sarà fruibile oltre che dai cittadini italiani e stranieri anche da operatori dei servizi comunali o di altri servizi pubblici o del privato sociale che collaborino a livello territoriale per accompagnare il processo di inclusione dei cittadini migranti nella comunità locale e la loro piena espressione.

ART. 28 – DESTINATARI E SEDI

Il servizio si rivolge ai seguenti destinatari:

- Cittadini italiani e stranieri, famiglie e minori;
- Operatori dei servizi comunali;
- Operatori di cooperative, associazioni, enti e organismi che collaborino con i Comuni per l'erogazione di servizi ai cittadini e partecipino al progetto interculturale;
- Personale docente e operatori delle scuole del territorio o soggetti che con questi collaborano.

I Comuni di Brugherio e di Villasanta mettono a disposizione dell'appaltatore propri spazi e attrezzature, con particolare attenzione ai servizi e alle attività che comportano interazione con l'utenza. Per l'adeguata predisposizione e più funzionale utilizzo di tali spazi l'appaltatore fa riferimento al referente di ciascuna Amministrazione.

ART. 29 – ARTICOLAZIONE E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

A - INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA

Tale servizio si configura come sportello informativo a supporto dei cittadini stranieri che affrontano le diverse procedure necessarie per vivere in Italia regolarmente e ai cittadini italiani che intrattengono rapporti con persone immigrate in termini economici, di convivenza, di lavoro, ecc....

Le principali competenze sono:

- Offrire un servizio di informazione, consulenza e orientamento in materia di immigrazione (normativa, requisiti, modalità, aiuto nella compilazione della modulistica, ecc.) curando l'aggiornamento costante sulla normativa vigente in materia di immigrazione;
- Fornire consulenze specifiche sulle pratiche (procedure, documenti, servizi di riferimento, ecc.) legate ai permessi di soggiorno, al ricongiungimento familiare, alla regolarizzazione dei minori, alla richiesta di cittadinanza italiana, all'Iscrizione anagrafica, etc.;
- Fornire orientamento sui servizi socio-sanitari, educativi, scolastici, culturali del territorio favorendo una maggiore comprensione delle procedure amministrative relative all'accesso ai servizi;
- Offrire informazioni e supporto ai datori di lavoro di cittadini stranieri riguardo i requisiti, procedure e pratiche amministrative per l'assunzione e la regolarizzazione dei rapporti di lavoro;
- Organizzare sul territorio incontri informativi rivolti a tutti, sulle problematiche legate all'immigrazione favorendo la conoscenza reciproca e la piena consapevolezza dei diritti-doveri di convivenza.

L'attività di sportello è svolta in front-office e in back-office per gli approfondimenti, l'inserimento nella banca dati del servizio dei dati rilevati e l'aggiornamento di tutta la documentazione necessaria allo sportello.

Connessioni con il Protocollo territoriale relativo al progetto Matroska:

La conduzione delle attività sopradescritte dovrà essere coerente anche con le finalità e la metodologia messe a punto nell'ambito del ***“Protocollo d'intesa sull'accoglienza e l'accompagnamento dei cittadini con background migratorio”***, siglato lo scorso

30/06/2014 da vari enti tra i quali il Comune di Monza quale capofila dell'ambito territoriale di Monza di cui fanno parte i Comuni di Brugherio e Villasanta. A tale scopo il gestore dei servizi del presente appalto dovrà supportare i due comuni committenti nella loro partecipazione al lavoro di rete discendente dal protocollo stesso e soprattutto nell'attuazione degli impegni e dei compiti esplicitamente assegnati agli enti partecipanti al "Progetto Matrioska". Rinviano per la sua completezza al documento stesso che viene integralmente allegato al presente capitolato, si riportano quelli che sono indicati come compiti che i soggetti gestori di sportelli stranieri (siano essi gli stessi enti locali o soggetti terzi incaricati) devono osservare e che pertanto vengono qui richiamati quali aspetti da considerare anche per caratterizzare l'offerta tecnica in modo corrispondente:

”

Compiti delle realtà che gestiscono gli sportelli stranieri.

- *Garantire la presenza di un proprio referente (o di un gruppo di operatori) agli appuntamenti di rete che si terranno a cadenza quadrimestrale, per un totale di tre incontri annuali.*
- *Adottare la cartella sociale unica informatizzata, messa a punto in occasione del progetto "Smart Welfare" e opportunamente integrata e testata dall'equipe operativa del progetto Matrioska, che ha verificato l'adeguatezza dello strumento rispetto allo specifico dei cittadini immigrati. In alternativa si impegnano a predisporre adeguati strumenti tecnici di raccordo tra i database utilizzati e quello connesso alla cartella sociale unica.*
- *Accogliere le indicazioni contenute nell'allegato A, ovvero le LINEE DI INDIRIZZO OPERATIVO sull'accoglienza e l'accompagnamento dei cittadini con background migratorio. Questo significa prenderle in esame, sottoporle al proprio staff operativo, definire il livello atteso di conformità rispetto alle indicazioni contenute nell'allegato, aggiornare le altre realtà della rete sull'effettiva applicazione delle linee guida e sui motivi degli eventuali scostamenti.*

.....”

L'affidatario dei servizi per conto dei Comuni di Brugherio e Villasanta dovrà quindi operare in modo da favorirli nell'adempiere agli impegni specifici che, in base al protocollo, essi si sono assunti rispetto al lavoro di rete territoriale, alle competenze pratiche e agli strumenti da mettere in campo (cfr pp.3-4 del Protocollo).

B – INVIO TELEMATICO DOCUMENTI

Si articola su tre attività principali:

- Assicurare lo svolgimento delle procedure necessarie per l'invio telematico delle pratiche relative al rilascio/rinnovo del permesso/carta di soggiorno attualmente svolto tramite accordo ANCI – Ministero dell'Interno (applicativo presente sul Portale immigrazione);
- Assicurare lo svolgimento della procedura necessaria per invio telematico delle pratiche relative ai ricongiungimenti familiari di cittadini Immigrati come previsti dalle Prefetture di Milano e Monza Sportello Unico Immigrazione;
- Assicurare lo svolgimento della procedura necessaria per l'Invio telematico della documentazione relativa ad ogni altro adempimento affidato dal Ministero degli Interni ai Comuni.

L'attività principale è svolta in front-office tramite ricevimento diretto di utenza straniera e italiana presso lo sportello. Oltre all'attività di ricevimento dell'utenza, viene svolta l'attività di back-office per l'inserimento dei dati necessari all'istituzione della pratica richiesta.

C – PROGETTAZIONE DI RETE

Nell'ambito della progettazione di rete sul territorio si intende riattivare gruppi di lavoro territoriali che svolgano un ruolo attivo nel:

- migliorare la comunicazione interculturale sostenendo la formazione specifica degli operatori dei servizi comunali o di altri soggetti correlati, sulle normative, i modelli culturali, la comunicazione semplificata;
- realizzare azioni condivise e integrate quali esplicito impegno a stimolare un clima di maggiore attenzione ai processi migratori locali e a riattivare iniziative favorevoli alla crescita dei processi di inclusione e all'attivazione di percorsi interculturali con la piena partecipazione delle soggettività locali (servizi, associazioni, comunità migranti,.....).

L'ambito di intervento richiesto sarà definito nello specifico delle indicazioni derivanti dalle singole Amministrazioni comunali. I compiti principali saranno:

- Supportare gli operatori dei servizi comunali e del privato sociale che collaborano con l'Ente locale nell'ambito del progetto intercultura territoriale:
 - nell'acquisizione di conoscenze e competenze specifiche nel campo dell'immigrazione in relazione alle normative e regolamenti applicativi,
 - nella definizione di procedure, modulistica, modalità di relazione e comunicazione che rendano più accessibili i servizi ed efficace la risposta ai bisogni dei cittadini stranieri e italiani nell'adempimento delle procedure burocratiche connesse con la regolare presenza in Italia e la conseguente consapevolezza dei diritti e dei doveri civici.
- Partecipare alla definizione della progettazione di rete e alla realizzazione, in sinergia con gli operatori dei servizi coinvolti o dei soggetti del privato sociale, di iniziative interculturali, feste, eventi partecipativi e formativi, ecc in relazione alle linee di indirizzo e di sviluppo della progettazione interculturale determinate dai Comuni anche in modo diversificato;
- Costituire un punto di riferimento e di contatto con le comunità migranti al fine di favorire la raccolta di bisogni e proposte, raccordando i diversi soggetti che sul territorio intervengono in ambito interculturale e sostenendo in particolare la realizzazione di interventi a sostegno del percorso di inclusione e cittadinanza attiva per i giovani di seconda generazione.

D – MEDIAZIONE LINGUISTICO- CULTURALE e INTERPRETARIATO

Il servizio di mediazione linguistico culturale e interpretariato è uno strumento strategico a supporto delle competenze degli operatori dei servizi comunali e scolastici o di altro personale che cooperi nell'ambito della progettazione interculturale sul territorio. Ha lo scopo di favorire una corretta ed efficace comunicazione tra cittadini e servizi/scuole ampliando le competenze relative ai diversi modelli culturali, promuovendo il dialogo interculturale e la reciproca conoscenza.

La progettazione e realizzazione del servizio di mediazione linguistico culturale prevede interventi differenziati che si possono articolare come segue:

- interventi di mediazione linguistico culturale e interpretariato in persona presso servizi, scuole o altri soggetti del territorio che collaborino al progetto intercultura, per facilitare la comunicazione e comprensione reciproca e favorire la corretta fruizione dei servizi, un efficace inserimento nel tessuto sociale, il successo formativo della persone straniere con particolare riguardo ai minori;
- interventi di mediazione telefonica in casi di necessità, sia di prima comunicazione e avvio dell'intervento di mediazione, sia di interpretariato per la raccolta del bisogno dell'utenza, nei casi di urgenza, non prorogabile;
- interventi di traduzione scritta di documenti, relazioni, materiali informativi, questionari per la raccolta di dati e informazioni, sia nell'ambito dello svolgimento delle specifiche competenze degli uffici sia per lo sviluppo della progettazione interculturale di rete;
- interventi informativi e formativi rivolti agli operatori (sociali, scolastici, culturali, amministrativi, volontari) sulle caratteristiche dei modelli familiari, delle problematiche specifiche dell'immigrazione, delle modalità di comunicazione interculturale, nonché sull'uso corretto della mediazione nei diversi ambiti.

Gli interventi di mediazione linguistico culturale condotti in ambito scolastico per il Comune di Brugherio saranno collegati al più ampio progetto di integrazione scolastica dei minori stranieri esistente tra

il Comune di Brugherio e le scuole del suo territorio; la conduzione di tale progetto è solitamente affidata ad uno degli Istituti scolastici in base ad un preciso accordo con gli altri Istituti e il Comune stesso; sulla base di quanto avviene nell'a.s 2014/15 si prevede che negli a.s. 2015/16 e 2016/17 gli interventi di mediazione nelle scuole saranno gestiti pertanto dal coordinatore specifico (previsto al paragrafo successivo) in collaborazione con l'Istituto scolastico indicato, in questo modo:

1. Le richieste di mediazione (in persona, telefonica, traduzioni) andranno inviate tramite apposita modulistica via mail all'Istituto;
2. L'Istituto provvederà ad inoltrarle al coordinatore della mediazione;
3. Il coordinatore a sua volta metterà in contatto il singolo mediatore con il docente richiedente entro tre giorni lavorativi dalla richiesta (salvo diversa esigenza da concordare);
4. Al primo incontro di mediazione in persona il docente/referente/operatore richiedente inoltrerà la programmazione degli interventi successivi.

E – COORDINAMENTO DEI SERVIZI

L'Aggiudicataria dovrà garantire la presenza di **un coordinatore dei servizi di cui ai punti A), B) e C)**; tale figura **potrà** coincidere con il Responsabile dell'appalto il cui ruolo è stato descritto all'art.5 del presente capitolato. In caso di non coincidenza entrambe le figure dovranno essere presenti agli incontri di avvio e di verifica dei singoli servizi e agli incontri trasversali al progetto, ogni volta che i referenti dei due Comuni lo riterranno necessario. **Il servizio di mediazione linguistico-culturale di cui al punto D)**, svolto sul territorio di Brugherio prevede una funzione di coordinamento specifica (con una quota di ore apposta) che potranno essere svolte dallo stesso coordinatore sopra previsto o da una differente figura; tale funzione è considerata essenziale vista la pluralità sia di operatori già coinvolti in questo singolo servizio sia la numerosità degli interventi condotti in ambito scolastico ed extrascolastico.

Il coordinatore presiederà il servizio con funzioni di organizzazione (incluse funzioni amministrative di registrazione degli interventi), coordinamento delle prestazioni, monitoraggio e verifica del servizio e degli operatori; parteciperà, supportato dal responsabile dell'appalto, qualora necessario, agli incontri progettuali, organizzativi e di verifica con i referenti del gruppo di lavoro integrato per l'intercultura e si interfacerà per la gestione quotidiana degli interventi dei Comuni e delle Scuole.

Il coordinatore dovrà essere reperibile / contattabile nella fascia oraria dalle 9.00 alle 19.00 e risponderà del corretto svolgimento degli interventi da parte del personale operando per evitare ogni eventuale disfunzione nell'erogazione dei servizi richiesti.

Qualora l'aggiudicataria intenda nominare un'unica figura di coordinatore per tutti i servizi A,B,C e D, lo stesso dovrà possedere i requisiti richiesti sia nell'ambito del coordinamento dei servizi di sportello che dei servizi di mediazione linguistico culturale.

Ai coordinatori spettano la gestione quotidiana e il coordinamento tecnico organizzativo degli interventi, secondo gli indirizzi fissati con i Comuni, in particolare:

- incontri formativi e di aggiornamento per gli operatori di sportello e i mediatori;
- verifica e monitoraggio delle competenze;
- gestione interna del gruppo di lavoro;
- disponibilità ad incontri in caso di particolari situazioni problematiche;
- organizzazione e gestione del personale;
- supervisione degli operatori.

Al coordinatore spetta inoltre di partecipare ai momenti di confronto e coordinamento previsti dal Progetto Matrioska, ai quali venga invitato direttamente dal gruppo di progetto o per richiesta dei comuni di Brugherio e Villasanta; spetta inoltre il costante presidio affinché il lavoro dell'area A sopraesposta venga condotto dagli operatori attuando le linee metodologiche e gli strumenti previsti dal Progetto stesso.

F - MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI

Gli interventi di cui ai punti A) e B) si dovranno svolgere contestualmente negli stessi orari di apertura al pubblico e nelle sedi messe a disposizione dai Comuni. Ciò potrà comportare lo spostamento degli operatori addetti ai servizi tra le diverse sedi in base agli orari di sportello individuati nelle diverse mattine e nei pomeriggi.

L'articolazione degli interventi di cui al punto C) e D) verrà definita nello specifico da ciascun Comune in relazione alle linee progettuali definite nell'ambito della progettazione di rete a livello locale.

ART. 30 – MONTE-ORE E REQUISITI SPECIFICI DEL PERSONALE

A. Monte ore annuale: è esposta nel seguente prospetto di riepilogo la quantità di ore assegnate alle varie attività e servizi al pubblico descritti all'articolo precedente; nella durata dei 25 mesi complessivi di affidamento le ore saranno distribuite all'interno di 92 settimane lavorative secondo una programmazione da costruire con ciascuno dei due comuni associati e secondo una prevalente (non esclusiva) concentrazione nei periodi seguenti: settembre 2015- luglio 2016 e settembre 2016- luglio 2017; nella durata formale dei 25 mesi di affidamento, oltre ad un fermo nel mese di agosto 2016 e in alcune settimane per le festività natalizie e pasquali, sono comprese alcune settimane ritenute necessarie per la fase iniziale di programmazione e promozione dei servizi con decorrenza prevista dal 15 giugno 2015. I due comuni pertanto concorderanno in avvio dell'appalto con l'aggiudicatario il dettaglio della programmazione/organizzazione del servizio sulla base delle caratteristiche generali sotto riportate:

	COMUNE	Ore complessive	Caratteristiche articolazione settimanale
Sportelli informativi (A-B) secondo un calendario di aperture non sovrapposte tra i due comuni	BRUGHERIO	828 (92 x 9)	9 ore di presenza operatori, in 3 giorni di apertura distinti (di cui una collocata al mercoledì pomeriggio), salvo diversa articolazione da valutare in base ai dati di effettiva affluenza del pubblico.
	VILLASANTA	552 (92 x 6)	6 ore di presenza operatori, in 2 giorni di apertura distinti, salvo diversa articolazione da valutare in base ai dati di effettiva affluenza del pubblico.
MEDIAZIONE servizi/scuole (D)	BRUGHERIO	600 (400 per le scuole + 200 in ambiti extrascol.)	Frequenza e orari in relazione alle esigenze dei servizi e delle scuole
L'articolazione delle aperture di sportello dovrà essere distribuita su non meno di cinque diversi giorni della settimana non sovrapposti nei due comuni, in modo che la complessiva utenza abbia a disposizione un servizio territoriale organico. L'aggiudicatario presenterà in sede di offerta l'articolazione delle aperture secondo le caratteristiche minime qui espresse e con le proprie migliorie; le Amministrazioni si riserveranno di valutare differenti modalità (nel numero e nell'organizzazione) delle aperture di sportello.			
MEDIAZIONE servizi/scuole (D)	VILLASANTA	100	Frequenza e orari in relazione alle esigenze dei servizi
PROGETTAZIONE DI RETE (C)	BRUGHERIO	200	Frequenza e orari in relazione alle esigenze progettuali
PROGETTAZIONE DI RETE (C)	VILLASANTA	300	Frequenza e orari in relazione alle esigenze progettuali

BACK OFFICE	Brugherio/Villasanta	368 (92 x 4)	4 ore settimanali da realizzarsi indifferentemente in uno dei comuni per le esigenze complessive (orario di massima da stabilire)
COORDINAMENTO	Brugherio/Villasanta	200	Frequenza e orari in relazione alle esigenze progettuali

B. Requisiti del personale:

Per tutti i profili sono richieste inoltre buone conoscenze nell'uso dei principali strumenti informatici Office, navigazione web, posta elettronica. Per le specifiche figure sono previste le seguenti caratteristiche minime:

Operatore di sportello: Gli operatori devono conoscere approfonditamente lingua e cultura italiana ed essere in grado di comunicare in almeno altre due lingue straniere (di cui una veicolare, dove per tale si intendono le lingue inglese, francese, spagnola) e essere in possesso di almeno uno dei seguenti titoli di studio:

1. laurea triennale in una delle seguenti classi del vigente ordinamento (DM 509/99): Lingue straniere per la comunicazione internazionale, Programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali, Scienze per la cooperazione allo sviluppo, Relazioni internazionali, Mediazione linguistica e culturale, Giurisprudenza, (o Lauree equipollenti del previgente ordinamento come da tabelle ministeriali di corrispondenza) e almeno un anno di esperienza nell'ambito dei servizi informativi rivolti a cittadini stranieri

oppure

2 diploma di scuola secondaria di 2° grado; documentata formazione che dimostri il possesso di adeguate conoscenze delle tematiche dell'immigrazione e della legislazione relativa e almeno tre anni di adeguata e documentata esperienza lavorativa nell'ambito dei servizi informativi rivolti a cittadini stranieri.

Coordinatore dei servizi di cui ai punti A),B),C): Il coordinatore deve essere in possesso di almeno uno dei requisiti previsti per gli operatori di sportello oltre ad avere un'esperienza di almeno 4 anni nel coordinamento delle attività oggetto.

Mediatori linguistico-culturali: I mediatori devono conoscere la lingua e cultura per il quale effettuano l'intervento di mediazione nonché possedere una conoscenza approfondita della lingua e della cultura italiana che si evinca dai titoli di studio, dalla formazione specifica nonché dalle esperienze sociali e lavorative realizzate in Italia. I mediatori culturali devono essere in possesso di almeno uno dei seguenti titoli di studio:

1. Laurea triennale in una delle seguenti classi del vigente ordinamento (DM 509/99): a) Mediazione linguistica e culturale, oppure b) Lingue straniere per la comunicazione internazionale o Programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali, con almeno un anno di esperienza come mediatore nei servizi pubblici.

oppure:

2. diploma di scuola media superiore, documentata formazione nell'ambito in oggetto, e almeno due anni di esperienza come mediatore nei servizi pubblici.

Oppure:

3. percorso di istruzione svolto nei paesi di provenienza, per almeno 12 anni, oltre ad attestato di partecipazione a corsi di formazione per mediatori linguistico culturali di almeno 100 ore effettuati presso Enti pubblici o privati ed esperienza di almeno tre anni come mediatore nei servizi pubblici;

Coordinatore dei servizi di mediazione linguistico-culturale (Punto D): Il coordinatore deve essere in possesso di almeno uno dei requisiti previsti per i mediatori oltre ad avere un'esperienza di almeno 4 anni nel coordinamento di attività di mediazione interculturale nei servizi.

ART. 31– DOCUMENTAZIONE E RILEVAMENTO DATI

Tutta l'attività svolta dall'affidatario per entrambi comuni dovrà essere :

- programmata con i comuni (in modalità sia congiunte che distinte a seconda del tipo di interventi) in modo da fissarne fasi di attuazione e obiettivi di risultato secondo il piano tecnico presentato in sede di offerta di gara, e in modo da poter attuare una rilevazione di dati sin da principio esaustiva di indicatori ritenuti essenziali per il monitoraggio intermedio e la verifica finale
- relazionata sia in corso d'opera che in fase finale, fornendo articolate e dettagliate descrizioni del lavoro svolto e risultati conseguiti, e presentando autovalutazioni contestualizzate con riferimento sia all'ambito socio-demografico dei due comuni sia all'ambito regionale e nazionale in cui vanno collocate le problematiche a cui ineriscono i servizi affidati.

In termini di documentazione l'affidatario svilupperà pertanto materiali di :

- a. Progettazione e programmazione degli interventi
- b. Verifica degli interventi e delle attività a cadenza quadrimestrale circa (febbraio e luglio 2016, febbraio e luglio 2017)
- c. Rilevamento dati di affluenza del pubblico a cadenza mensile per l'attività di sportello e a cadenza trimestrale su altri interventi

ALLEGATI:

1. Protocollo d'Intesa sull'accoglienza e l'accompagnamento dei cittadini con background migratorio.