

Allegato A - Estratto da Disciplinare di incarico.

1. I servizi da gestire in forma associata presenti in entrambi i Comuni sono:

- Progettazione, coordinamento e gestione di uno sportello informativo, di orientamento e consulenza per pratiche legate all'immigrazione compresa la gestione degli invii telematici per le diverse pratiche e procedure previste dalla vigente normativa;
- Progettazione, coordinamento e gestione di uno sportello per assistenti familiari;
- Progettazione, coordinamento organizzazione e gestione di servizi di mediazione linguistico-culturale e traduzione di testi;

2. I servizi attivati presso il comune di Brugherio sono:

- Progettazione, coordinamento organizzazione e gestione di servizi di mediazione linguistico-culturale, facilitazione linguistica, consulenza alla didattica per alunne/i con background migratorio, traduzione di testi, attivabile, su richiesta, anche presso il Comune di Villasanta;
- Progettazione, coordinamento e gestione, secondo le linee di sviluppo definite dal Comune di Brugherio, del servizio denominato **Atelier Arcobaleno** inclusivo di:
 - attività di cura per bambini in età prescolare in corrispondenza delle lezioni del corso di italiano per stranieri rivolti alle donne;
 - attività di inclusione e promozione sociale a persone adulte

3. Opzionalmente potrà essere richiesta l'attivazione di un servizio di progettazione, coordinamento, organizzazione e gestione delle attività di rete volte a favorire percorsi interculturali e processi di conoscenza, reciproca inclusione e partecipazione.

4. 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.

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 con background migratorio nella realtà locale e la convivenza interculturale.

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;
- Alunne/i delle scuole di Brugherio/Villasanta.

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.

ARTICOLAZIONE E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI IN GESTIONE ASSOCIATA

A) SERVIZI DI SPORTELLINO INFORMATIVO STRANIERI.

Il servizio si configura come uno sportello informativo a supporto dei cittadini stranieri che affrontano le diverse procedure necessarie per vivere in Italia regolarmente e dei cittadini italiani che si rapportano con persone immigrate per ragioni di convivenza, di lavoro, eccetera.

Il servizio sarà fruibile anche dagli operatori dei servizi comunali, di altri servizi pubblici, del privato sociale, che collaborino, a livello territoriale, nell'accompagnare il processo di inclusione dei cittadini migranti nella comunità locale.

I principali compiti realizzati dagli operatori dello sportello saranno:

- Offrire un servizio di informazione, consulenza e orientamento in materia di immigrazione (normativa, definizione ed esperimento delle diverse procedure burocratiche, compilazione della modulistica, modalità di accesso ai servizi, eccetera) per tutto quello che riguarda la regolare permanenza in Italia;
- Fornire consulenze e informazioni di orientamento sulle pratiche legate all'ingresso in Italia, ai permessi di soggiorno, al ricongiungimento familiare, alla regolarizzazione dei minori non accompagnati, alla richiesta di cittadinanza italiana, all'iscrizione anagrafica, eccetera;
- Offrire informazioni e supporto ai datori di lavoro di cittadini stranieri, facilitando la definizione dei requisiti, delle procedure e pratiche amministrative per l'assunzione e la regolarizzazione dei cittadini stranieri nell'ambito di rapporti di lavoro, convivenza, eccetera;
- Fornire orientamento sui servizi sociosanitari, educativi, scolastici, culturali del territorio per una piena conoscenza e fruibilità delle opportunità presenti;
- Supportare gli operatori dei servizi comunali e del privato sociale che collaborano con il Comune nell'ambito del progetto intercultura territoriale:
 - nell'acquisizione di conoscenze specifiche nel campo dell'immigrazione in relazione alle normative e regolamenti applicativi vigenti e in fase di definizione;
 - nella definizione di procedure, modulistica, modalità di relazione e comunicazione che promuovano una maggiore accessibilità ai servizi e una risposta più efficace ai bisogni dei cittadini stranieri e italiani;
 - Organizzare sul territorio incontri informativi rivolti ad associazioni, gruppi del territorio o cittadini interessati alle problematiche legate all'immigrazione, sviluppando in particolare i temi della legalità e della educazione civica.

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

B) INVIO TELEMATICO

L'Affidataria deve svolgere le seguenti procedure telematiche previste dalla normativa vigente:

- invio delle pratiche relative al rilascio/rinnovo del permesso/carta di soggiorni attualmente svolto tramite accordo ANCI-Ministero dell'Interno (applicativo portale immigrazione);
- invio delle pratiche relative ai ricongiungimenti familiari di cittadini immigrati come previsti dalle Prefetture di Milano e Monza Sportello Unico Immigrazione;
- invio della documentazione relativa a ogni altro adempimento affidato dal Ministero dell'Interno 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'istruzione della pratica richiesta.

La conduzione delle attività sopradescritte dovrà essere coerente anche con le finalità e la metodologia messe a punto nell'ambito del "**Piano Di zona 2021-2023 – Obiettivi InterAmbiti – Progetto Matrioska**", in corso di validità fino al 2023 e siglato 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

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 stesso.

C) SPORTELLO PER ASSISTENTI FAMILIARI

Il servizio è rivolto alle esigenze delle famiglie con persone anziane e/o con disabilità e a coloro che intendono offrire le proprie prestazioni lavorative nel campo dell'assistenza familiare. Lo scopo è di aiutare le famiglie nella ricerca dell'assistente familiare più adatto/a per un proprio parente anziano o con disabilità da assistere e nel contempo supportare le persone italiane e straniere che ricercano un lavoro in questo ambito. Gli obiettivi saranno:

Per le famiglie

- facilitare la ricerca di assistenti familiari professionali competenti e formate/i, prioritariamente se iscritte/i al registro territoriale dell'Ambito dei Comuni di Monza, Brugherio e Villasanta, istituito secondo le indicazioni di Regione Lombardia, e in grado di soddisfare al meglio le esigenze della persona assistita
- far incontrare la famiglia che necessita di assistenza familiare con una o più persone candidate fino a trovare l'abbinamento più giusto alle esigenze della persona
- offrire diverse tipologie di servizio per andare incontro alle esigenze specifiche di ciascuna famiglia e di ciascun assistito
- seguire ogni fase del processo, dalla richiesta all'abbinamento con la giusta assistente familiare.

Per le persone che si candidano come assistenti familiari

- supportarle nella stesura del curriculum vitae, nel bilancio delle competenze, nella definizione del profilo professionale, nell'iscrizione al Registro Territoriali degli Assistenti Familiari ex L.R. n.15/2015
- renderle consapevoli dei propri bisogni formativi, indirizzandole ai corsi necessari per l'iscrizione ai registri territoriali
- favorire l'abbinamento ottimale con la famiglia richiedente.

D) SERVIZI DI 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 per 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 interculturale, per facilitare la comunicazione e comprensione reciproca e dei modelli di comportamento al fine di favorire la corretta fruizione dei servizi, un efficace inserimento nel tessuto sociale, il successo formativo delle persone straniere con particolare riguardo ai minori;
- interventi di mediazione telefonica in casi di necessità sia di prima comunicazione e avvio all'intervento di mediazione, sia di interpretariato per la raccolta del bisogno dell'utenza, nei casi di urgenza, non prorogabile;
- interventi di traduzione scritta di materiali informativi o documenti che promuovano una informazione efficace relativa a servizi, eventi, attività culturali e di socializzazione verso i cittadini stranieri o viceversa consentano di raccogliere dagli utenti immigrati non italo-foni notizie utili ai servizi e alle scuole nell'ambito delle loro funzioni;
- interventi informativi o 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 in ambito scolastico verranno gestiti nell'ambito del progetto interculturale concordato tra Comune e Scuola e dei relativi accordi di programma se presenti.

In considerazione della complessità del servizio e data la pluralità di richiedenti e destinatari è prevista una specifica figura di coordinamento alla quale faranno capo tutti gli aspetti di progettazione, monitoraggio e verifica degli interventi di mediazione; tale figura può coincidere con quella descritta al successivo paragrafo G.

E) LABORATORI DI FACILITAZIONE LINGUISTICA E CONSULENZA ALLA DIDATTICA INTERCULTURALE

Nell'ambito dell'accoglienza, della integrazione scolastica e del successo formativo degli alunni stranieri, sono da ricercare strategie concrete per garantire a bambini e ragazzi, italiani e no, un effettivo diritto ad apprendere e a socializzare attraverso la realizzazione di interventi per l'accoglienza, l'inserimento scolastico e il successo formativo degli alunni stranieri (progetto "Crescere in un arcobaleno di culture").

I laboratori di italiano L2 rappresentano uno degli strumenti finalizzati alla promozione del benessere a scuola e alla prevenzione del disagio; le attività che vi si realizzano sono strettamente connesse alla programmazione didattica della scuola che rimane titolare dell'insegnamento agli alunni stranieri. Hanno lo scopo di accompagnare gli alunni stranieri nel processo di acquisizione dell'italiano come L2, privilegiando le esigenze di apprendimento degli alunni neoarrivati o in difficoltà nell'apprendimento didattico e/o nell'inserimento culturale, a seguito di valutazione tecnica. Questi interventi di facilitazione linguistica sono strettamente coordinati e integrati con quelli che la scuola mette in campo con risorse proprie, ma non vincolati a una ripartizione delle ore di intervento tra gli Istituti Comprensivi.

Uno o più facilitatori linguistici, esperti nell'insegnamento dell'italiano agli stranieri (L2) hanno il compito di realizzare gli interventi di facilitazione linguistica (italiano L2) in base alle indicazioni concordate nell'ambito del gruppo di lavoro costituito dai referenti esperti degli istituti comprensivi e condivise con i docenti di classe.

Il consulente per l'area interculturale esperto nei processi educativi e di apprendimento della lingua italiana (L2), nelle dinamiche relazionali e sociali legate alla migrazione dei minori e delle loro famiglie, ha il compito di:

- supportare i docenti coordinatori della scuola e gli insegnanti nella valutazione del livello di conoscenze linguistiche possedute dagli alunni migranti e nella definizione delle modalità di inserimento, in ordine alla normativa vigente e in base alle disponibilità delle classi;
- valutare, in collaborazione con i coordinatori referenti tecnici dei tre Istituti comprensivi, le richieste di facilitazione linguistica e di mediazione linguistico-culturale definendo una programmazione degli interventi in base al bisogno evidenziato;
- realizzare incontri con singoli docenti, i consigli di classe o altri gruppi di insegnanti (per ordine di scuola, per plesso, ...) per la presentazione dei casi e la definizione della programmazione educativa e didattica per gli alunni stranieri inseriti nelle classi;
- raccordarsi con i coordinatori referenti tecnici di Istituto per definire le ipotesi formative e la programmazione di momenti specifici per affrontare congiuntamente tematiche di interesse di tutte le scuole attraverso focus group formativi, condivisione di metodologie, ricondivisione delle procedure, produzione di materiali specifici, eccetera;
- coordinare la raccolta di percorsi, esperienze e dati ragionati presso le scuole mettendo in rete le esperienze già attivate sul territorio.

F) ATELIER ARCOBALENO

Progettare, programmare e realizzare le attività di Atelier Arcobaleno a Brugherio:

- attività di cura per bambini in età fino ai 5 anni in concomitanza delle lezioni del corso di italiano svolto negli orari del mattino, per favorire la partecipazione delle donne con figli in età prescolare;
- attività di promozione sociale, in collaborazione con servizi e associazioni del territorio, come: incontri di conoscenza dei principali servizi (consultorio, servizi sociali e istruzione, biblioteca, centri anti violenza, sportello stranieri e lavoro); corsi di cucina, informatica, cucito, attività e momenti di socializzazione.

G) COORDINAMENTO DEI SERVIZI ASSOCIATI

L'Aggiudicataria dovrà garantire la presenza di un coordinatore dei servizi di cui ai punti A) 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. I servizi di cui al punto D) prevedono una funzione di coordinamento specifica (con una quota di ore apposta) che potranno essere svolte dallo stesso coordinatore indicato per i servizi di cui ai punti A) e C) 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 delle ore svolte in base al capitolato di appalto 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 con i referenti del Comune e delle Scuole (per il servizio di mediazione linguistica e culturale).

I coordinatori dovranno essere reperibili/contattabili nella fascia oraria dalle 9.00 alle 19.00 e risponderanno 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, 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 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 a incontri in caso di particolari situazioni problematiche;
- organizzazione e gestione del personale;
- supervisione degli operatori.

Al coordinatore di cui ai servizi lett. A) 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.

H) INTERVENTI SUL TERRITORIO – PROGETTAZIONE DI RETE (ATTIVITA' OPZIONALE)

L'affidamento prevederà anche, come attività complementare attivabile in successivo momento su richiesta dell'Amministrazione aggiudicataria in base alla normativa dei contratti pubblici, la progettazione e realizzazione di interventi finalizzati a stimolare la crescita dei processi di inclusione sociale e l'attività di percorsi interculturali con la piena partecipazione delle soggettività locali (servizi, associazioni, comunità migranti, ...). A titolo esemplificativo si intendono azioni quali:

- supportare gli uffici comunali interessati nella raccolta dei bisogni di comunità migranti per una migliore progettazione e realizzazione di servizi, di iniziative di educazione e animazione interculturale nell'ambito delle attività promosse dal Comune;
- costituire un punto di riferimento e di messa in comunicazione dei diversi soggetti (Comune, scuole, parrocchie, associazioni, comunità migranti, singoli cittadini impegnati, ...) per la realizzazione di iniziative;
- contribuire attivamente alla formazione di organismi territoriali interculturali (gruppi di lavoro, consulte, eccetera);
- supportare, con interventi diretti o a supporto di servizi già in essere, attività informative e di sostegno ai giovani di seconda generazione.

I) MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI

Gli interventi di cui ai punti A), B) e C) 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.

MONTE-ORE E REQUISITI SPECIFICI DEL PERSONALE

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 24 mesi complessivi di affidamento le ore saranno distribuite su circa 92 settimane lavorative, calcolata sulla base di una sospensione di attività nei mesi di agosto 2024 e 2025 e in alcune settimane in occasione delle festività natalizie e pasquali. 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 (secondo un calendario di aperture non sovrapposte tra i due comuni)	Brugherio	828 (92 settimane x 9 ore sett.)	9 ore di presenza operatori, in 3 giorni di apertura distinti (di cui una collocata al mercoledì pomeriggio); un'apertura sarà dedicata allo sportello assistenti familiari, salvo diversa articolazione da valutare in base ai dati di effettiva affluenza del pubblico.
	Villasanta	552 (92 settimane x 6 ore sett.)	6 ore di presenza operatori, in 2 giorni di apertura distinti; un'apertura sarà dedicata allo sportello assistenti familiari, salvo diversa articolazione da valutare in base ai dati di effettiva affluenza del pubblico.
L'articolazione delle aperture di sportello dovrà quindi essere distribuita su cinque (dal lunedì al venerdì) non sovrapposti nei due comuni, in modo che la complessiva utenza abbia a disposizione un servizio territoriale quotidiano. 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 Solo servizi	Brugherio Villasanta	546 ore 170 ore	Frequenza e orari in relazione alle esigenze dei servizi e delle scuole
BACK OFFICE	Brugherio Villasanta	414 ore (92 settimane x 4,5 ore sett.)	4,5 ore settimanali da realizzarsi indifferentemente in uno dei comuni per le esigenze complessive (orario di massima da stabilire)
COORDINAMENTO	Brugherio Villasanta	220 ore	Frequenza e orari in relazione alle esigenze progettuali e dei servizi
ATELIER ARCOBALENO	Brugherio	900 ore (75 settimane x 12 ore sett.)	12 ore di presenza operatori, in 3 giorni di apertura distinti
LABORATORI DI FACILITAZIONE LINGUISTICA	Brugherio	900 ore	Frequenza e orari in relazione alle esigenze dei servizi e delle scuole
CONSULENZA DOCENTI	Brugherio	200 ore	Frequenza e orari in relazione alle esigenze dei docenti
TOTALE ORE		4730	
PROGETTAZIONE DI RETE	Brugherio	150 ore	Frequenza e orari in relazione alle esigenze progettuali
	Villasanta	75 ore	