comune di
PRATO

ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

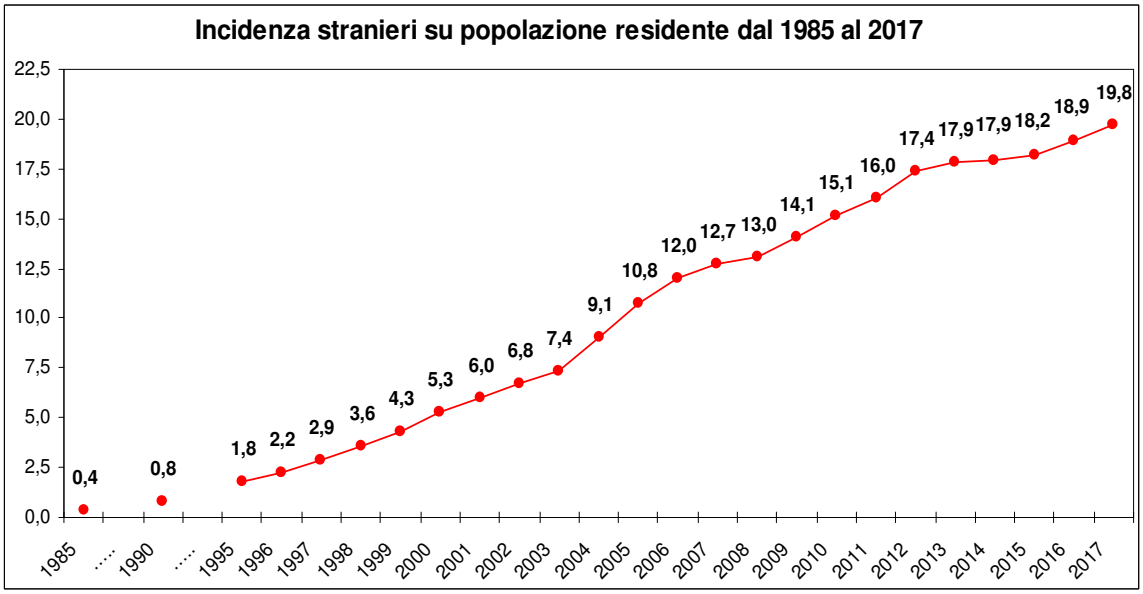
APPALTO DI SERVIZI DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE, SPORTELLI INFORMATIVI E ATTIVITA' SPECIALISTICHE IN MATERIA DI IMMIGRAZIONE, INTERCULTURALITÀ E PROTEZIONE INTERNAZIONALE PER 36 MESI, EVENTUALMENTE RINNOVABILE PER ULTERIORI 36 MESI

Il presente documento è redatto ai sensi dell'art. 23 co. 15 del Decreto Legislativo n. 50/2016 e ss.mm.ii. (Codice dei Contratti Pubblici) relativamente all'appalto del servizio di mediazione interculturale, sportelli informativi e attività specialistiche in materia di immigrazione, interculturalità e protezione internazionale per 36 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 36 mesi da svolgersi per il Comune di Prato e altri enti, da affidarsi mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del vigente Codice dei Contratti Pubblici.

1. Relazione tecnico illustrativa con riferimento al contesto in cui è inserito il servizio.

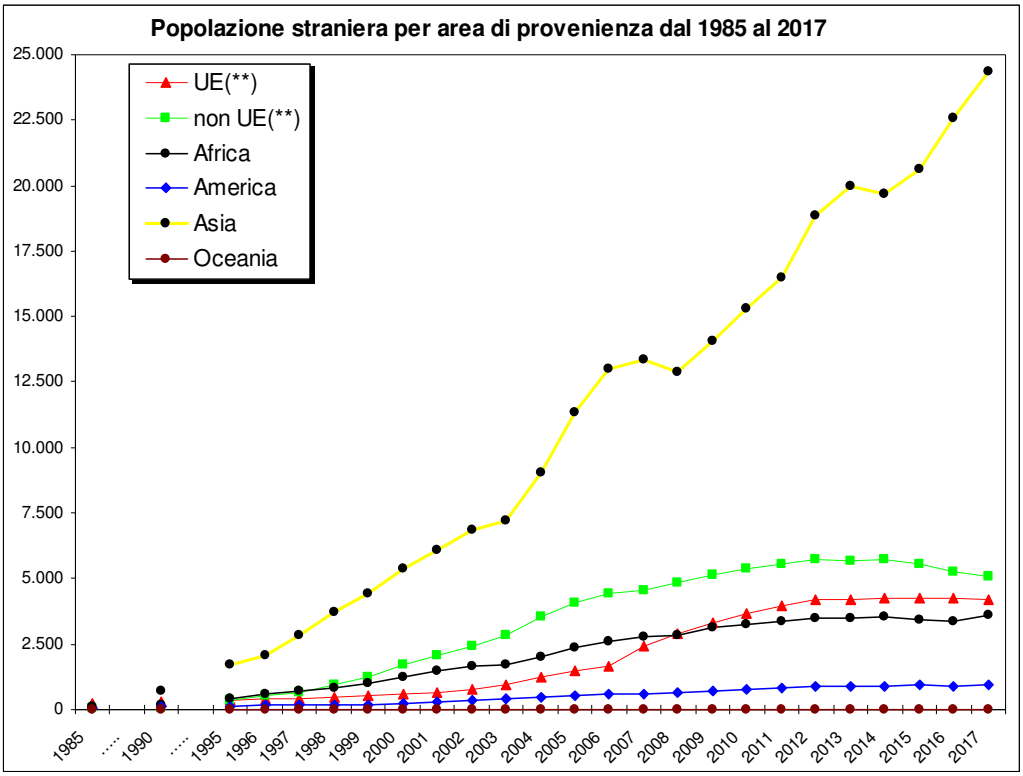
1.1. Il Contesto

Nel Comune di Prato convivono cittadini appartenenti ad oltre 110 diverse etnie e l'incidenza percentuale di cittadini stranieri rispetto ai cittadini italiani residenti è tra le più alte d'Italia, quasi il 20%, al quale si aggiungono i cittadini non residenti regolarmente soggiornanti.



Tra le peculiarità del fenomeno pratese, sicuramente rilevante per numeri e incidenza percentuale sulla popolazione, spicca un altro dato: circa la metà della popolazione straniera è costituita da po-

polazione proveniente dalla Repubblica popolare Cinese, la cui crescita è avvenuta negli anni in modo esponenziale.



Con il termine stranieri, per la legge italiana, si intendono tutte le persone con cittadinanza di paesi non appartenenti all'Unione Europea. Il loro arrivo e permanenza sul territorio italiano è disciplinata da precise normative di riferimento, a partire dal Testo Unico sull'Immigrazione D. Lgs. 286/1998 e s.m.i., i regolamenti attuativi, la normativa di recepimento di direttive comunitarie, oltre a normative specifiche che regolano la cittadinanza, il diritto di asilo e la protezione internazionale. Anche i cittadini appartenenti all'Unione Europea hanno normative di riferimento per regolamentare il soggiorno, l'accesso al lavoro, i diritti elettorali attivi e passivi e la circolazione nei paesi UE, ma, salvo alcuni casi, non sono previste procedure e adempimenti complessi ed a scadenze prestabilite, come succede invece per il soggiorno regolare dei cittadini proveniente da paesi extra Unione Europea interessati per esempio ad ottenere una serie di documenti, come il permesso di soggiorno, il suo rinnovo periodico, il permesso CE per soggiornanti di lungo periodo, i certificati di idoneità dell'alloggio ed altri.
Per questi documenti l'ordinamento prevede una serie di procedure, per le quali necessitano certificazioni, informazioni, conoscenze, talvolta non di facile comprensione per coloro che non possiedono un buon livello di lingua italiana o una buona conoscenza della normativa di riferimento.
In molti casi, per il principio di sussidiarietà, l'ente locale è il primo punto di contatto e di relazione, attraverso sportelli deputati alla compilazione o al rilascio di documenti, sportelli informativi o di orientamento. In questi casi, sportelli con la presenza di mediatori linguistico culturali o con personale specializzato nell'erogazione di informazioni mirate, consentono un'offerta di servizi efficaci e funzionali, finalizzati a favorire la presenza regolare sul territorio, specialmente per le prime generazioni di migranti.
Per tali motivazioni, fin dal 2006 il Comune di Prato eroga alcuni dei servizi ricompresi nel presente affidamento ricorrendo ad affidamento esterno in seguito all'esperimento di procedure secondo le modalità e i termini di cui alla normativa di riferimento.
Per favorire l'accesso diretto dei cittadini ai front office, ai punti di accesso di I o II livello dei servizi comunali e anche per fornire supporto specialistico gli operatori dell'A.C. per taluni adempi-

menti connessi alla normativa e per i cittadini stranieri, si rende così necessario prevedere l'affidamento di servizi da svolgersi attraverso l'impiego di operatori ed esperti con professionalità e specifiche competenze linguistiche e professionali. Tali figure devono essere impiegate in alcune fasce orarie e solo per alcune ore settimanali in corrispondenza degli orari di apertura dei servizi o di alcune attività di *back office* della Pubblica Amministrazione oppure con la modalità a chiamata e in relazione a specifici fabbisogni.
Oltre a ciò e sempre nell'ottica di facilitare le relazioni e la convivenza interculturale, l'A.C. necessita di semplificare la propria comunicazione *web*, per renderla più facilmente fruibile all'intera fascia di utenza ed anche di sostenere azioni di contatto con le comunità migranti attraverso interventi di presenza, dialogo e costruzione di reti territoriali, per promuovere lo sviluppo e il benessere collettivo nei quartieri e nelle zone che presentano disagi di convivenza interculturale.
La maggior parte di queste attività rientra nella più ampia definizione di mediazione interculturale, la quale prevede la realizzazione di interventi di mediazione linguistico-culturale, di interpretariato e traduzione non professionale, di mediazione sociale, al fine di agevolare i processi di dialogo e reciproca comprensione, migliorando così l'organizzazione e l'erogazione dei servizi (cfr. Dossier Ministero Interno 2014 su Mediatore interculturale); per le altre si tratta di servizi di supporto specialistico rispetto alle attività dell'A.C. sempre legate al tema dell'immigrazione e della protezione internazionale.
Alcuni di questi servizi rientrano in un Progetto, denominato In.Ser.To., acronimo di "Inclusione nei/dei Servizi Toscani", finanziato dal fondo Europeo F.A.M.I. (Fondo Asilo Migrazione e Inclusione) con capofila Regione Toscana e partners attuativi il Comune di Prato, di Firenze e la S.d.S. di Pisa.

1.2. I servizi oggetto dell'affidamento

I servizi sopra descritti sono erogati dal Comune di Prato per l'espletamento di pratiche e adempimenti legati alla presenza di cittadini migranti e per facilitare l'accesso di cittadini, enti e istituzioni ai servizi pubblici, alle prestazioni, alle informazioni, alla partecipazione civica e alla cittadinanza attiva, attraverso l'impiego di esperti e/o di mediatori linguistici e culturali. Per motivi di razionalità, efficacia ed economicità, i servizi oggetto del presente appalto si riferiscono a diversi Servizi organizzativi del Comune di Prato e Unità di staff, ossia, nello specifico:
Al Servizio Sociale e Immigrazione (attività lettera A);
Al Servizio Servizi Demografici (attività lettera B)
Alla Unità di Staff Comunicazione e partecipazione (lettere C e D).
Nella maggior parte dei casi le prestazioni saranno effettuate presso le sedi dei Servizi e Unità di Staff sopra indicati, come previsto nelle specifiche tecniche, in alcuni casi potranno essere svolte presso altre istituzioni pubbliche pratesi, nei luoghi di ritrovo formali o informali delle comunità, o presso altri Comuni o enti pubblici ricadenti in altri territori.
Alcune attività ricomprese nella lettera A ed espressamente indicate nelle specifiche tecniche rientrano nel Progetto In.Ser.To, bando F.A.M.I. - U.E. per la realizzazione e qualificazione dei P.U.A. – Punti Unici di Accesso di I e II livello e sono da questo finanziate e disciplinate. In alcuni casi la loro durata è limitata alla durata del progetto, il cui termine è fissato al 31.12.2018, salvo proroga, in altri casi le attività sono finanziate inizialmente con i fondi del progetto InSerTo, e poi risulta loro assicurata sostenibilità con risorse interne del Comune di Prato.
Per assicurare al progetto In.Ser.To. una attuazione regionale, ogni parner svolge azioni progettuali sul proprio territorio ma anche in territori collegati con convenzioni o atti di accordo.
Oltre a Prato, infatti, alcune attività del progetto InSerTo si svolgono presso Comuni, S.D.S., Centri per l'impiego dei territori di Prato, Lucca e Pistoia, così come indicato di seguito e nelle specifiche tecniche.
Le sedi in cui si svolgeranno le attività del progetto In.Ser.To sono le seguenti:
Uffici Comunali, Centri per l'Impiego, eventuali altre sedi di enti pubblici nelle seguenti zone:

Zona pratese: Comune di Prato e fino a ulteriori 3 sedi nella provincia pratese;
Zona pistoiese: Comune di Pistoia e fino a ulteriori 2 sedi nella provincia pistoiese;
Zona lucchese: Comune di Lucca e fino a ulteriori 2 sedi nella provincia lucchese.
Il Servizio referente per l'appalto è il Servizio Sociale e Immigrazione, che agisce coordinandosi con gli altri servizi ed enti coinvolti. Visto il coinvolgimento di più servizi comunali, anche il referente appalto dovrà costantemente coordinarsi con più sedi organizzative. Successivamente potrà essere individuato uno o più direttori di esecuzione ai sensi dell'art. 101 del D. Lgs. 50/2016 per garantire maggior corrispondenza in fase di esecuzione tra le attività e i Servizi/Unità di Staff nei quali sono svolti. I Servizi e l'unità di Staff interessati sostengono in quota parte il costo del referente appalto, così come indicato nelle specifiche tecniche.
I servizi previsti dal presente appalto che dovranno essere forniti appartengono alle seguenti tipologie di attività:
ATTIVITA' A) Mediazione interculturale per Servizio Sociale e Immigrazione e altri enti/Istituzioni:
Attività A.1. Mediazione Interculturale: mediazione linguistico-culturale, interpretariato e traduzione non professionale, mediazione sociale.
A.1.1. – Mediazione linguistica e culturale, informazioni, interpretariato, orientamento e traduzioni presso il Punto Unico di Accesso-P.U.A. I livello Servizio Sociale e Immigrazione e/o altre sedi.
A.1.2. – Mediazione linguistica e culturale, informazioni, orientamento e traduzioni presso Comuni aderenti al Progetto In.Ser.To, ossia Comuni delle Province di Prato, Pistoia, Lucca e relativi Centri per l'Impiego.
A.1.3 – Attività di contatto con le comunità migranti pratesi per la costruzione di una rete territoriale interculturale, per il monitoraggio e la valorizzazione dell'associazionismo migrante.
A.1.4. - Referente Operativo attività fuori sede progetto In.Ser.To .
A.1.4.bis - Referente Operativo attività di contatto con le comunità migranti.
A.1.5.– Mediazione linguistica e culturale per Servizio Sociale e Immigrazione con modalità a chiamata (Progetto In.Ser.To.).
Attività A.2. Orientamento legale in materia di immigrazione e attività idoneità alloggiativa:
A.2.1 – Sportello di orientamento legale di II livello in materia di immigrazione, emersione, sfruttamento lavorativo e protezione internazionale.
A.2.2. – Supporto tecnico per pratiche idoneità dell'alloggio, verifiche edilizie e supporto nell'attività di controllo a campione.
Attività A.3. Informazioni e orientamento presso il P.U.A. del Servizio Sociale e Immigrazione in lingua italiana e veicolari e in lingua cinese.
A.3.1 - Attività di informazione e orientamento in lingua italiana e veicolari al P.U.A. I livello del Servizio Sociale e Immigrazione (Progetto In.Ser.To).
A.3.2 - Attività di informazione e orientamento in lingua cinese, mediazione linguistico culturale e traduzioni al P.U.A. di I livello del Servizio Sociale e Immigrazione (Progetto In.Ser.To);
A.3.3. - Mediazione linguistica-culturale durante controlli a campione effettuati in sede e fuori sede dal Servizio Sociale e Immigrazione;
A.3.4. - attività di informazione e comunicazione interculturale presso il f*ront office* del Laboratorio del tempo del Servizio Sociale e Immigrazione;
A.4. Referente appalto attività A) Assicura contatti e coordinamento delle attività.
ATTIVITA' B) Mediazione linguistica, interpretariato, informazioni per Servizio Servizi Demografici:
Attività B.1. Mediazione Linguistica e culturale, interpretariato, informazioni, orientamento ai servizi e traduzioni presso sportelli del Servizio Servizi Demografici.
B.2. Referente appalto attività B) Assicura contatti e coordinamento delle attività.
ATTIVITA' C) Mediazione linguistica e culturale, informazioni, orientamento ai servizi e traduzioni presso l'U.R.P. Multiente.

Attività C.1. - Attività di mediazione linguistica e culturale, informazioni, orientamento ai servizi e traduzioni presso sportello U.R.P. Multiente dell'unità di staff Comunicazione e Partecipazione.
Attività C.2. Referente appalto attività C) Assicura contatti e coordinamento delle attività.
ATTIVITA' D) Attività di redazione pagine *web* interculturali per U.O. Rete Civica dell'Unità di staff Comunicazione e Partecipazione.
Attività D.1. Redazione pagine *web* interculturali, semplificate e adattate alle diverse comunità e lingue presenti a Prato.
Attività D.2. Referente appalto attività D) Assicura contatti e coordinamento delle attività.
LETTERA E) Referente per l'Appalto. Il referente cura tutti i rapporti con la stazione appaltante e con i servizi interessati, il suo costo è imputato in quota parte alle lettere A.4; B.2; C.2; D.2.
Il costo delle attività di cui alle lettere A, B, C, D, E ammonta complessivamene a **€ 731.577,40 IVA esclusa**.

Di seguito, sono riportate, in maniera sintetica, suddivise nelle lettere di riferimento.

QUADRO SINOTTICO ATTIVITA'

LETTERA	Lettera	ATTIVITA'	note
A.1. Mediazione Interculturale per Servizio Sociale e Immigrazione	A.1.1.	Mediazione linguistica e culturale, informazioni, interpretariato orientamento e traduzioni presso il P.U.A. I livello	
	A.1.2.	Mediazione linguistica e culturale, informazioni, orientamento e traduzioni presso P.U.A. II livello e Centro Impiego di Prato, Pistoia e Lucca (progetto IN.SER.TO)	
	A.1.3.	Attività di contatto con le comunità migranti	
	A.1.4.	Referente Operativo attività fuori sede Progetto IN.Ser.To.	
	A.1.4.bis	Referente Operativo attività di contatto	
	A.1.5.	Mediazione linguistica e culturale, informazioni interpretariato a chiamata	
A.2. orientamento legale in materia di immigrazione e attivita' afferenti l'idoneità alloggiativa	A.2.1.	Orientamento legale II livello in materia di immigrazione, emersione dallo sfruttamento lavorativo e protezione internazionale	Operatore non parcellizzabile
	A.2.2.	Supporto tecnico pratiche di idoneità dell'alloggio	Operatore non parcellizzabile
A.3. Informazioni e orientamento presso il P.U.A. I livello del Servizio Sociale e Immigrazione	A.3.1.	Informazione e orientamento in lingua italiana e veicolari	Obbligo riassunzione
	A.3.2.	Informazione e orientamento in lingua cinese, mediazione linguistico-culturale e traduzioni	Obbligo riassunzione
	A.3.3.	Mediazione linguistico-culturale durante i controlli effettuati in sede e fuori sede	Stesso operatore A.3.2.
	A.3.4.	Informazioni e comunicazione interculturale presso Laboratorio del tempo	
A.4. Referente appalto attività A		Referente per attività A	
B.1. Mediazione linguistica, interpretariato, informazioni per Servizio Servizi Demografici	B.1.	Mediazione linguistica e culturale, interpretariato, informazioni, orientamento ai servizi e traduzioni in lingua cinese	
B.2. Referente appalto attività B	B.2.	referente per attività B	
C.1. Mediazione linguistico-culturale, informazioni, orientamento ai servizi e traduzioni presso U.R.P. Multiente dell'Unità di Staff Comunicazione e Partecipazione	C.1.	Mediazione linguistica orientamento informazioni sportello U.R.P. lingua cinese e urdu	
C.2. Referente appalto attività C	C.2.	Referente per attività C	
D.1. Attività di redazione pagine web multiculturali per U.O. Rete civica dell'Unità di Staff Comunicazione e Partecipazione	D.1.	Redazione pagine web multiculturali per U.O. Rete Civica	
D.2. Referente appalto attività D	D.2.	Referente per attività D	
E. Referente complessivo dell'appalto	E	Ricomprende le attività di cui alle lettere A.4., B.2., C.2.,D.2.	Operatore non parcellizzabile

2. Il personale

Le tipologie di servizi da svolgere rendono necessarie, oltre alle figure di mediatori linguistico culturali, anche figure professionali e tecniche di supporto agli uffici dell'A.C., per adempimenti come quello di primo orientamento, supporto tecnico in ambito edilizio e legale, controlli a campione di documenti o di situazioni esterne, semplificazione pagine *web* ed altro, per i quali sono necessari operatori con competenze tecniche specifiche, talvolta accompagnate da competenze in lingue veicolari o nelle lingue delle principali comunità presenti. Le figure professionali richieste per l'espletamento del servizio sono perciò corrispondenti alla qualifica di mediatore linguistico culturale oppure a operatori esperti (operatore legale, operatore esperto in materie edilizie, redattore *web*, esperto in comunicazione etc.).

Preme sottolineare che, per quanto riguarda la mediazione linguistica e culturale, ogni operatore incaricato deve essere in grado di fornire il servizio indicato nelle specifiche tecniche sia nelle lingue richieste che in lingua italiana, con un livello ottimo sia di comprensione che di scrittura di entrambe. Le lingue richieste fanno riferimento alle principali comunità migranti residenti nel territorio, i livelli linguistici sono corrispondenti al QCER Europeo di riferimento o ad altri sistemi adottati nei paesi in cui la lingua richiesta è parlata, come indicato nell'art. 1, co. 3 delle specifiche tecniche. In alcuni casi, espressamente indicati, il livello linguistico si può rilevare dal titolo di studio posseduto.

A garanzia degli standard di qualità necessari per queste prestazioni, sono state definite soglie minima di costo orario o di inquadramento contrattuale, come da successivo paragrafo 6.

Il presente appalto prevede l'applicazione della clausola sociale ai sensi dell'art. 50 D.Lgs. 50/2016, e l'obbligo di riassunzione per due figure, già impiegate nelle attività A.3.1. e A.3.2., ed assunte attualmente dal gestore pro tempore – Consorzio Metropoli S.C.S. di Firenze – in seguito a procedura ad evidenza pubblica.

Attualmente l'A.C. ha in corso i seguenti affidamenti di servizi:

- per il Servizio Sociale e Immigrazione (attività lettera A) affidato a: Consorzio Metropoli S.C.S., ONLUS con sede in Firenze;
- per il Servizio Servizi Demografici (attività lettera B.1) affidato a Eurostreet Società Cooperativa- con sede in Biella;
- per l'unità di Staff Comunicazione e Partecipazione – U.R.P. (attività lettera C.1.) affidato a: Pane e Rose S.C.S. ONLUS con sede in Prato.

Alcune attività (per esempio lettera A.1.3., A.1.4, A.1.4.bis, A.3.3., A.3.4., D.1.) sono innovative e non affidate con precedenti appalti.

L'alto livello di formazione, esperienza e professionalità richieste, contemporaneamente alla competenza linguistica prevista, rende di difficile inquadramento contrattuale il personale sopra descritto, che è impiegato con orari differenziati. Per tali motivi, quando la durata della prestazione è risultata di poche ore settimanali o a chiamata, il costo della prestazione è stato determinato su base oraria, mentre in caso di prestazioni più continuative il costo è stato determinato a canone.

L'importo orario è stato definito tenendo conto dei CCNL dei comparti più vicini alle attività da svolgere, in base ai costi storici o costi medi applicati a livello regionale o nazionale di servizi analoghi svolti, e tenendo conto delle professionalità necessarie.

Per i mediatori linguistici culturali, il costo è stato determinato anche dalla consultazione di una serie di documenti: le indicazioni contenute nel documento della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome dell'8 aprile 2009 inerente il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale che attribuisce a tale figura un "inquadramento di livello medio alto"; la ricerca di ISFOL, commissionata dal Ministero del Lavoro e della Solidarietà Sociale dal titolo "*Il mediatore culturale in sei paesi europei*", la quale, con riferimento all'inquadramento contrattuale dei mediatori linguistici riporta che le molteplici modalità di ingaggio censite sono "*in parte determina-*

te dalle caratteristiche del servizio e del settore di riferimento e in parte dagli orientamenti dell'ente datore di lavoro". Da una analisi comparata dei costi applicati in Italia per tali figure la ricerca riporta una grande varietà di situazioni retributive, collegate alla altrettanto varietà di compiti effettivamente assegnati, *che oscillano da un costo orario minimo di 5 Euro ad un massimo di 60 Euro*.
Per ulteriore necessità di definizione del possibile inquadramento contrattuale e dei costi per tali figure il Comune di Prato, nel 2015, ha commissionato una ricerca all'Istituto IRIS, nell'ambito del Progetto SerTo, Fondi FEI ap 2013, Az 9, dal titolo "*Il ruolo del Mediatore linguistico culturale a supporto degli enti locali in Toscana*" che ha comparato le modalità di rapporto, l'inquadramento contrattuale e i costi applicati a tale figura nei Comuni, S.d.S. e Unioni di Comuni toscani che utilizzavano tali professionalità, 18 enti totali. I risultati della ricerca, consultabile sul sito del Comune di Prato ***www.Pratomigranti.it*** evidenziano che: *"Ad eccezione della SDS Val di Cornia, dove è previsto solamente un rimborso spese di 8/9 euro, tutte le altre realtà mostrano di collocarsi in un range compreso tra i 18 ed i 33 euro lordi. In questo range, se è vero che la maggior parte dei casi si colloca tra le 20 e le 25 euro, le differenze di contratto e delle tipologie di servizio richieste sono molteplici e offrono un quadro d'insieme assai variegato e difficilmente schematizzabile."*
Per determinare il costo degli esperti è stato tenuto conto delle professionalità impiegate, spesso corrispondenti a figure professionali appartenenti ad ordini e con rapporti contrattuali talvolta da libero professionisti, individuando i costi in base ai costi storici applicati dal servizio e dei costi medi nazionali corrispondenti, calcolando una retribuzione a canone sulla base di una prestazione oraria per 52 settimane di attività e con l'aggiunta di CAP 4%.
Per i rimanenti profili, operatori impiegati per esempio per la gestione dei front office, dei P.U.A., il redattore web, i referenti etc, impiegati con fasce orarie maggiori rispetto ai mediatori linguistico culturali è stato adottato come riferimento il C.C.N.L. delle Cooperative del Settore Socio-Sanitario-Assistenziale-Educativo e di inserimento lavorativo – Cooperative Sociali per la qualifica di impiegato livello C3/D1 oppure D2 per il referente appalto e il referente operativo attività di contatto e di In.Ser.To..
Per motivi organizzativi, come indicato nel quadro sinottico, per alcune attività è stata prevista la non parcellizzazione dell'operatore, data la specificità e natura professionale della prestazione. Per le attività A.3.1.,A.3.2 e A.3.3 è stato inserito obbligo di riassunzione in quanto personale già formato ed operativo sul progetto In.Ser.to. Per gli altri operatori, in particolar modo per i mediatori linguistico-culturali, laddove possibile, dato l'impegno orario previsto per ciascuna attività, la non parcellizzazione dell'operatore e l'impiego di uno stesso operatore per più funzioni, generando sinergie positive e continuità, costituisce elemento di valutazione, da esporre nell'organigramma del servizio.

3) Materiale e mezzi per l'espletamento del servizio

L'affidatario deve fornire al personale formazione, supporto, sostegno allo svolgimento delle attività, programmazione e organizzazione delle attività, mentre il materiale hardware e software, il materiale di cancelleria per l'espletamento del servizio è fornito dall'A.C.
Le attività si svolgono nelle sedi dei servizi dell'A.C. o delle altre sedi di enti pubblici indicati sopra e nelle specifiche tecniche, fatte salve le attività di contatto e relazione all'esterno. E' a carico dell'affidatario l'onere di garantire il raggiungimento delle sedi di servizio da parte degli operatori impiegati.
Alcune attività si svolgono durante l'orario di apertura ala pubblico, altre nell'orario di servizio dell'A.C. o degli altri enti coinvolti.
Anche al fine di predisporre il piano delle attività previsto dal bando di gara si riportano di seguito gli orari di servizio dell'A.C. e gli orari di apertura al pubblico con a fianco indicate le postazioni lavorative/informatiche messe a disposizione dall'A.C. per l'espletamento del servizio.

INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI DEL SERVIZIO SOCIALE E IMMIGRAZIONE – attività A

giorni della settimana	orario di servizio	orario di apertura al pubblico	postazioni lavorative/informatiche per attività di mediazione linguistico-culturale (A.1.1. – A.1.3.)	postazioni lavorative/informatiche per servizi di informazione e orientamento (A.3.1 – A.3.2 – A.3.4)	postazioni lavorative/informatiche per attività previste dalle specifiche tecniche (A.1.4 – A.2.1 – A.2.2.)
lunedì	8.00-14.00 15.00-18.00	9.00-13.00 15.00-17.00	2	3	3
martedì	8.00-14.00	9.00-13.00	2	3	3
mercoledì	8.00-14.00	chiuso	--	3	3
giovedì	8.00-14.00 15.00-18.00	9.00-13.00 15.00-17.00	2	3	3
venerdì	8.00-14.00	9.00-13.00	2	3	3

INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI DEL SERVIZIO SERVIZI DEMOGRAFICI – attività B

giorni della settimana	orario di servizio	orario di apertura al pubblico	postazioni lavorative	
lunedì	8.00-14.00	9.00-13.00	1	
martedì	8.00-14.00	9.00-13.00	1	
mercoledì	8.00-14.00	9.00-13.00	1	
giovedì	8.00-14.00 15.00-18.00	9.00-13.00 15.00-17.00	1	
venerdì	8.00-14.00	9.00-13.00	1	
sabato	8.00-14.00	9.00-13.00	1	

INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI DELL'O.U. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – attività C

giorni della settimana	orario di servizio	orario di apertura al pubblico	postazioni lavorative/informatiche per servizi di informazione e orientamento	
lunedì	8.00-14.00 15.00-18.00	9.00-13.00 15.00-17.00	2	
martedì	8.00-14.00	9.00-13.00	2	
mercoledì	8.00-14.00	9.00-13.00	2	
giovedì	8.00-14.00	9.00-13.00	2	

venerdì	8.00-14.00	9.00-13.00	2	

INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI DELL'O.U. RETE CIVICA DELL'UNITA' DI STAFF COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE – attività D

giorni della settimana	**orario di servizio**			**postazioni informatiche/lavorative per attività previste dalle specifiche tecniche**
lunedì	8.00-14.00 15.00-18.00			2
martedì	8.00-14.00			2
mercoledì	8.00-14.00			2
giovedì	8.00-14.00 15.00-18.00			2
venerdì	8.00-14.00			2

4) Sede operativa e coordinamento

L'affidatario deve garantire la presenza di almeno una sede organizzativa nel territorio della Provincia di Prato con almeno un operatore ed una *work station* con connessione internet e linea telefonica.

È prevista inoltre a carico dell'affidatario l'individuazione di un referente appalto con funzioni di coordinamento di tutte le attività ivi inclusa la gestione del personale e l'organizzazione del lavoro. Deve altresì coordinare e supervisionare le attività degli operatori per quanto riguarda i rapporti con gli utenti e svolgere il ruolo di interfaccia con il Servizio Sociale e Immigrazione, nei diversi livelli organizzativi nonché con i competenti altri Servizi e Unità di staff coinvolte e con i Comuni, SdS e centri Impiego esterni interessati dal presente appalto per le attività del progetto In.Ser.To.

5) Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti relativi alla sicurezza

Trattandosi di prestazioni omogenee rispetto alle altre attività svolte dall'A.C. potenzialmente concomitanti con l'attività di cui al presente appalto, ed essendo la dotazione strumentale fornita direttamente dalla stazione appaltante, l'attività oggetto di appalto non risulta caratterizzata da rischi di interferenza, perciò non è stato elaborato il Documento di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.) *ex* art. 26, co. 3, D. Lgs. 81/2008 e di conseguenza i costi per la sicurezza di cui all'art. 26, co. 5, del citato decreto sono pari a € 0,00.

6) Calcolo degli importi e degli oneri complessivi necessari per l'acquisizione del servizio

Il finanziamento del servizio è assicurato in prevalenza con risorse proprie del Comune di Prato, e, per la sola parte afferente al progetto In.Ser.To (Inserimento nei/dei Servizi Toscani) con le risorse provenienti dal finanziamento del progetto Fondi Europei Bando F.A.M.I. e trasferite al Comune di Prato (in qualità di partner progettuale) dalla Regione Toscana, capofila del progetto. L'importo posto a base di gara (da considerarsi al netto d'IVA) e su cui è ammesso ribasso, viene indicato in € **731.577,40** per 36 mesi di attività (salvo durata inferiore di alcune attività del progetto In.ser.To).

Il Comune di Prato, relativamente al servizio oggetto del presente affidamento e in corrispondenti ai centri di costo dei servizi coinvolti (Servizio Sociale e Immigrazione, Servizio Cultura, Turismo e Promozione del territorio, Servizio Servizi Demografici e Unità di staff Comunicazione e Partecipazione) ha iscritto al bilancio pluriennale 2018-2020 gli stanziamenti corrispondenti alla spesa ricadente sulle annualità 2018, 2019 e 2020 ed ha inserito la copertura finanziaria per la parte ricadente nella competenza dell'annualità 2021 nei propri atti amministrativi, compresa la determinazione a contrarre, a copertura dello stanziamento complessivo nel triennio pari a E. 892.524,43 compreso IVA.
Le prestazioni oggetto di affidamento sono soggette a IVA con aliquota 22%.
L'appalto, costituito da un unico lotto suddiviso in 5 Lettere (lettera A, B, C, D, E,) viene aggiudicato unitariamente, per mantenere sinergie operative, omogeneità delle prestazioni nonché per evitare frammentarietà dell'erogazione dei servizi, tra loro collegati e integrati.
Per il costo del personale impiegato sono stati presi come riferimento i seguenti parametri:
Per il personale il cui compenso è stato determinato a canone:
- C.C.N.L. delle Cooperative del Settore Socio-Sanitario-Assistenziale-Educativo e di inserimento lavorativo – Cooperative Sociale. A tutela della qualità del servizio, è stato indicato un livello di inquadramento minimo, corrispondente a quello di impiegato di concetto (livello C3/D1), ad esclusione del referente appalto di cui alla lettera E e del referente operativo di cui alle lettere A.1.4. e A.1.4bis per i quali è stato indicato un inquadramento minimo corrispondente al livello di impiegato con responsabilità specifiche (livello D2) dello stesso C.C.N.L. sopra citato.
Per il personale il cui compenso è stato determinato su base oraria:
- a tutela della qualità del servizio, è stato indicato un costo orario minimo, per alcune attività di cui alle lettere A.1. e A.2., così determinato:
- euro 23,00/orari al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore per le attività di cui alla lettera A.1.1.; A.1.3.; A.1.5. dell'art. 1 comma 6 delle specifiche tecniche;
- euro 23,00/orari al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore per le attività di cui alla lettera A.1.2. dell'art. 1 comma 6 delle specifiche tecniche, maggiorato di E. 2,00 orari considerato che le prestazioni si svolgono nei territori di altre province toscane;
- euro 24,00/orari al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore per le attività di cui alla lettera A.2.2 dell'art. 1 comma 6 delle specifiche tecniche;
- euro 26,00/orari al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore per le attività di cui alla lettera A.2.1. dell'art. 1 comma 6 delle specifiche tecniche.
Rispetto ai costi sopra indicati, è stato previsto in base d'asta un incremento dell'8%, salvo arrotondamento, per i costi di gestione comprensivi di spese generali e amministrative, costi di produzione del servizio, spese di materiale necessario per l'espletamento del servizio, costi della sicurezza, formazione degli operatori e, in via generale e residuale, ogni altro costo diretto o indiretto gravante sull'affidatario in ragione del servizio aggiudicato ivi comprese le spese assicurative, quelle per la partecipazione alla gara, incluso il pagamento del contributo ANAC, e quelle di contratto.
Per le attività di cui alle lettere A.2.2. e A.2.1. è stato previsto il costo per il versamento dei contributi previdenziali per i professionisti.
Il costo totale della manodopera del presente appalto, tenuto conto dei costi di gestione, pari all'8%, è stimato in E. **675.388,12**
Quanto agli incentivi per funzioni tecniche di cui all'art. 113 D. Lgs. 50/2016 - come da ultimo modificato con D. Lgs. n. 56/2017- occorre tenere conto che l'attuale formulazione prevede di calcolare l'ammontare del fondo in base alla normativa vigente, rinviando all'adozione del Regolamento Comunale la sua erogazione, secondo le modalità e criteri stabiliti nel contratto decentrata integrativo del personale del Comune di Prato. Dovendosi tuttavia calcolare l'ammontare in sede di definizione della spesa dell'affidamento, si stima sin d'ora l'ammontare degli incentivi per funzioni tecniche in €.14.631,50 corrispondente al 2% posto a base di gara per il primo affidamento.

Per quanto concerne la durata dell'appalto, si stabilisce che sia pari a 36 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 36 mesi decorrenti dalla data di aggiudicazione, ritenendo tale periodo congruo in relazione alla necessità di garantire continuità ai servizi erogati e qualità nelle prestazioni, sia verso gli utenti destinatari delle prestazioni di sportello, che verso gli operatori degli uffici nei quali il personale dell'affidatario opera in supporto. In alcuni casi, per alcune attività della lettera A attuate entro il progetto In.Ser.To, sono previste durate minori.
Il presente affidamento è soggetto all'art. 106, c. 12, c.d. quinto d'obbligo, al c. 7, medesimo articolo, e alla possibilità di proroga tecnica.
Tenuto conto di quanto sopra, le ore annue, le settimane lavorative e il costo orario a base d'asta, così come la durata del servizio e le risorse impiegate, con l'importo massimo di ciascuna lettera, comprensivo del costo *pro quota* del referente appalto, sono indicati nel seguente quadro sinottico.

QUADRO SINOTTICO COMPLESSIVO APPALTO

Lettera	Lettera	Lettera	PERSONALE (operatori/esperti)	ore/settimana	ore /anno	nr. ore totali	settimane annue	prestaz oraria/ a canone	costo orario a base asta	Durata Servizio	Risorse	importo complessivo IVA esclusa
A	A.1.	A.1.1.	**Op. m.l.cinese**	4		576	48	oraria		36 mesi	Fino al 31.12.2018 risorse Prog. Inserto poi risorse A.C.	
			Op. m.l. albanese	3		432						
			Op. arabo/francese	3		432						
			Op. urdu/inglese	4		576						
			Op. altre lingue		50	150						
			Totale A.1.1.	**14**	**50**	**2166**			**31,32**			**67.839,12**
		A.1.2.	**Op. m.l. cinese**			360	16	oraria		4 mesi	Fino al 31.12.2018 risorse Prog. InSerTo	
			Op. m.l.albanese			200						
			Op. arabo/francese			200						
			Op. urdu/inglese			200						
			Op. altre lingue			50						
			TotaleA.1.2.			**1010**			**33,32**			**33.653,20**
		A.1.3.	**Op. m.l. cinese**		48	144	48	oraria		36 mesi	Risorse A.C.	
			Op. m.l. albanesle		48	144						
			Op. araba/francese		48	144						
			Op. urdu/inglese		48	144						
			Totale A.1.3.		**192**	**576**			**31,32**			**18.040,32**
		A.1.4.	**Ref. Op. Inserto**	25		400	16	canone		4 mesi	Fino al 31.12.2018 Risorse Prog. Inserto	8.520,00
		A.1.4.bis	**Ref. Op. Attività contatto**	4		624	52	canone		36 mesi	Risorse A.C.	13.290,00
			Totale A.1.4. e A.1.4.bis	29		1024		**canone**				**21.810,00**
		A.1.5.	**Op. m.l.cinese/mlita con cinese**			240	52			36 mesi	Risorse A.C:	
			Op. m.l. albanese			30						
			Op. arabo/francese			66						
			Op. urdu/inglese			66						
			Op. altre lingue			66						
			Totale A.1.5.			**468**		**oraria**	**31,32**			**14.657,76**
	A.2.	A.2.1.	**Op. esperto legale**	7			52	canone		36 mesi	Risorse A.C.	**31.890,00**
		A.2.2.	**Op. esperto tecnico**	12			52	canone		36 mesi	Risorse A.C.	**50.475,00**

	A.3.	A.3.1.	**Op. lingua ita/ veic.**	30			52	canone		36 mesi	Fino al 31.12.2018 risorse Prog. Inserto, poi risorseA.C.	**94.200,00**
		A.3.2.	**Op. lingua ita/cinese**	20			52	canone		36 mesi	Fino al 31.12.2018 risorse Prog. Inserto, poi risorseA.C.	**62.802,00**
		A.3.3.	**Op. lingua ita/cinese**	5			52	canone		36 mesi	Risorse A.C.	**15.705,00**
		A.3.4.	**Op. lingua ita/veic.**	12			24	canone		36 mesi	Risorse A.C.	**17.400,00**
	A.4.		**Referente appalto**					canone		36 mesi	Risorse A.C.	**21.835,00**
			TOTALE A									**450.307,40**
B	**B.1.**	B.1.	**Op.m. lingua italiano con lingua cinese**	25			52	canone		36 mesi	Risorse A.C.	**78.495,00**
	B.2.	B.2.	**Referente appalto**					canone		36 mesi	Risorse A.C.	**2.650,00**
			TOTALE B									**81.145,00**
C			**Op. m.lingua cine-se/m.l italiana con cinese**	16			52	canone		36 mesi	Risorse A.C.	**50.250,00**
	C.1.	C.1.	**Op. m.lingua urdu**	14			52	canone		36 mesi	Risorse A.C.	**43.965,00**
	C.2.	C.2.	**Referente appalto**					canone		36 mesi	Risorse A.C.	**3.000,00**
			TOTALE C									**97.215,00**
D	**D.1.**	D.1.	**2 redattori web**	16			52	canone		36 mesi	Risorse A.C.	**100.500,00**
	D.2.	D.2.	**Referente appalto**				52	canone		36 mesi	Risorse A.C.	**2.410,00**
			TOTALE D									**102.910,00**
			Tot. Appalto									**731.577,40**

Il Responsabile Unico del Procedimento

dott. Filippo Foti

Il Dirigente del Servizio
Servizi Sociali e Immigrazione
dott. Filippo Foti