



# **Provincia di Rovigo**

**AREA SERVIZI ALLA PERSONA  
Servizio Immigrazione**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER LO SVOLGIMENTO  
DEI SERVIZI DI MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE,  
INFORMAZIONE E CONSULENZA IN  
MATERIA DI IMMIGRAZIONE**

**PERIODO**

01/03/2010 – 31/12/2010

# Sommario

## **PARTE I: OGGETTO DELL'APPALTO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

- Art. 1 – Finalità, oggetto e destinatari del servizio
- Art. 2 – Prestazioni affidate al gestore
- Art. 3 – Progettazione degli interventi, metodologia, modalità di gestione e organizzazione del servizio
- Art. 4 – Forme e strumenti di verifica del servizio
- Art. 5 – Personale e figure professionali previste
- Art. 6 – Qualifica del personale della ditta aggiudicataria
- Art. 7 – Sostituzioni del personale della ditta aggiudicataria

## **PARTE II: CRITERI DI ESECUZIONE**

- Art. 8 – Durata
- Art. 9 – Trattamento dei lavoratori
- Art. 10 – Garanzie e responsabilità
- Art. 11 – Rispetto normativa sulla riservatezza, sulla sicurezza e in materia di immigrazione
- Art. 12 – Corrispettivi
- Art. 13 – Adeguamento del corrispettivo
- Art. 14 – Facoltà di controllo della provincia
- Art. 15 – Valutazione del servizio prestato e penali
- Art. 16 – Divieto di cessione dell'appalto e di subappalto
- Art. 17 – Risoluzione del contratto
- Art. 18 – Cauzione
- Art. 19 – Recapito e referenti della ditta aggiudicataria
- Art. 20 – Spese contrattuali
- Art. 21 – Norme generali e di rinvio

## **PARTE III: GARA E AGGIUDICAZIONE**

- Art. 22 – Procedura di gara e di aggiudicazione

**Parte 1**  
**OGGETTO DELL'APPALTO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

**ART. 1 – FINALITÀ, OGGETTO E DESTINATARI DEL SERVIZIO**

1. La Provincia di Rovigo, ai sensi del d.lgs. 267/2000 e in attuazione dei principi posti dal d.lgs. 286/1998 e successive modifiche ed integrazioni, dalla L.R. Veneto n° 9/1990 e in riferimento a quanto delineato dal *Piano Regionale per l'Immigrazione 2009/11* con specifico riguardo al sostegno delle reti territoriali aggregate di servizi informativi sull'immigrazione e nell'ambito della programmazione di interventi finalizzati ad una maggiore integrazione della popolazione straniera, anche in vista dell'attivazione di azioni e progetti che favoriscano l'effettivo inserimento e accesso degli stranieri ai servizi e alle opportunità fornite dal territorio, intende coordinare, sviluppare, svolgere e fornire, in collaborazione con Comuni, Istituzioni ed Enti operanti in Polesine un servizio aggregato di mediazione linguistica e culturale, informazione e consulenza in materia di immigrazione.
2. I servizi di cui sopra saranno forniti ai Comuni aderenti alla Rete Provinciale Informaimmigrati (Adria, Badia Polesine, Castelmassa, Ceregnano, Ficarolo, Lendinara, Occhiobello, Pettorazza Grimani, Polesella, San Bellino, Rovigo, Trecenta, Villanova del Ghebbo e Villanova Marchesana) alla Casa Circondariale di Rovigo, alla Prefettura di Rovigo (Sportello Unico per l'Immigrazione) e alla Questura di Rovigo nei modi e nelle forme sotto specificate.
3. I servizi previsti, così come delineati all'*art. 2*, potranno essere in parte estesi, sulla base di specifici separati accordi, ad altre Istituzioni nel rispetto delle modalità indicate nei successivi articoli.
4. I servizi sono rivolti alla popolazione italiana e straniera presente in Polesine e saranno affidati secondo quanto precisato nel presente capitolato.

**ART. 2 – PRESTAZIONI AFFIDATE AL GESTORE**

1. L'appalto per l'affidamento dei servizi sopra indicati ha per oggetto le seguenti attività.

**A. ATTIVITÀ DI MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE, INFORMAZIONE E CONSULENZA**

**A.1) presso gli sportelli della Rete Provinciale Informaimmigrati**

Il gestore dovrà assicurare la mediazione linguistica e culturale ai cittadini immigrati ed autoctoni che si rivolgeranno agli sportelli, attraverso: colloqui individuali o di gruppo, prima informazione e orientamento/facilitazione ai servizi territoriali, informazioni generali o connesse ai servizi, traduzione e compilazione di piccoli testi e brevi documenti, facilitazione alla compilazione delle varie modulistiche esistenti, raccolta di dati a fini statistici e predisposizione report..

Il gestore dovrà assicurare inoltre, l'accesso e la consulenza nei confronti di tutti gli utenti che si rivolgeranno agli sportelli appositamente istituiti, garantendo competenza professionale e linguistica adeguata per le attività di seguito specificate:

1. fornire informazioni e consulenza ai cittadini stranieri e italiani su diritti e doveri, prassi prevista dalle vigenti normative in materia di permessi di soggiorno, espulsione e ricongiungimenti familiari, flussi migratori, accesso ai servizi in materia sociale, sanitaria, scolastica, alloggiativa, lavorativa, formativa, culturale e in ogni altro ambito atto a favorire la piena integrazione sociale;
2. facilitare l'accesso ai suddetti servizi con attività di orientamento verso singoli o gruppi

circa le opportunità esistenti sul territorio, anche in appoggio alle attività espletate dal “terzo settore”, in particolare dell’associazionismo e del privato sociale;

3. collaborare alla conoscenza dei fenomeni migratori in Polesine offrendo il proprio contributo alla raccolta, analisi, elaborazione, produzione, e diffusione di elaborati e rapporti, al fine di proporre interventi migliorativi del servizio utili per favorire l’integrazione della popolazione straniera nel tessuto sociale polesano.

Gli operatori da impiegarsi sono indicati nel prospetto sottostante, indicante le sedi degli sportelli in cui operare e il *budget* orario di servizio settimanale da suddividere per sei giorni alla settimana.

SEDE		L I N G U A e C U L T U R A - ore operatori per settimana						Totale
		araba	Est Europa	cinese	Africa sub-sahariana	Asia	Rom	
1	Comune di Adria	2	5	2	-	-	-	9
2	Comune di Badia Polesine	2	2	-	-	-	-	4
3	Comune di Castelmassa	2	1	2	-	-	-	5
4	Comune di Ceregnano	-	-	3	-	-	-	3
5	Comune di Ficarolo	-	-	2	-	-	-	2
6	Comune di Lendinara	0,25	0,25	3,5	-	-	-	4
7	Comune di Occhiobello	-	1	2	-	-	-	3
8	Comune di Pettorazza Grimani	-	-	1	-	-	-	1
9	Comune di Polesella	-	-	4	-	-	-	4
10	Comune di Rovigo	3	4	2	4	-	-	13
11	Comune di S. Bellino	-	-	1	-	-	-	0,25
12	Comune di Trecenta	1	-	-	-	-	-	1
13	Comune di Villanova Marchesana	-	-	-	-	-	1	1
14	Comune di Villanova del Ghebbo	-	-	1	-	-	-	1
15	Provincia di Rovigo	-	-	-	-	-	2	2
<b>TOTALE</b>		10,25	13,25	22,75	4	-	3	<b>53,25</b>

Per tale servizio è previsto il seguente *budget* orario:

**53,25 ore settimanali dal 01/03/2010 fino al 31/12/2010 (44 settimane) totale di ore 2.341**

Le ore per ciascuna area culturale-linguistica potranno essere aumentate o diminuite in base alle necessità del servizio.

Per lo svolgimento dei servizi sopra indicati gli operatori usufruiranno di appositi strumenti *hardware* e *software* per la gestione informatica delle procedure, messi a disposizione dalla Rete Provinciale Informaimmigrati.

Il servizio dovrà essere espletato da operatori mediatori linguistico-culturali, con le competenze professionali e linguistiche specificate di seguito all'art. 5, che garantiranno comunque la conoscenza ottima della lingua italiana.

## **A.2) presso gli uffici/sportelli di Prefettura di Rovigo (Sportello Unico per l'Immigrazione) e Questura di Rovigo**

Il gestore dovrà assicurare, inoltre, nei 6 giorni settimanali lavorativi, la consulenza e mediazione linguistico-culturale negli uffici/sportello di Prefettura di Rovigo (Sportello Unico per l'Immigrazione) e Questura di Rovigo, nei modi e tempi concordati col Servizio Immigrazione della Provincia sulla base degli accordi previsti da apposito Protocollo d'Intesa fra la Provincia di Rovigo e i soggetti sopra citati.

In particolare, essi dovranno:

- a) collaborare con gli operatori dello Sportello Unico per l'Immigrazione della Prefettura di Rovigo e col personale dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Rovigo;
- b) soddisfare, compatibilmente con le proprie conoscenze linguistiche e le mansioni assegnate, le richieste provenienti da ogni utente straniero o italiano che si rivolga agli uffici/sportelli.

Per tale servizio è previsto il seguente *budget* orario:

**27 ore settimanali dal 01/03/2010 fino al 31/12/2010 (44 settimane);      totale di ore 1.188**

Gli operatori da impiegarsi sono indicati nel prospetto sottostante, indicante le sedi degli uffici/sportelli in cui operare e il *budget* orario di servizio settimanale da suddividere per sei giorni alla settimana:

ENTE		LINGUA e CULTURA – ore operatori settimanali					
		<i>araba</i>	<i>Est Euro-pea</i>	<i>cinese</i>	<i>Africa Subsahariana</i>	<i>Asia</i>	<i>Totale</i>
1	<b>Prefettura di Rovigo – U.T.G.</b> <i>Sportello Unico per l'Immigrazione</i>	6	-	4	2	-	<b>12</b>
2	<b>Questura di Rovigo</b> <i>Ufficio Immigrazione</i>	5	3	4	3	-	<b>15</b>
<b>Totale ore settimanali</b>							<b>27</b>

Le ore per ciascuna area culturale-linguistica potranno essere variate, aumentate o diminuite in base alle necessità del servizio.

Il servizio dovrà essere espletato da operatori mediatori linguistico-culturali, con le competenze professionali e linguistiche specificate di seguito all'art. 5, che garantiranno comunque la conoscenza ottima della lingua italiana.

## **B. ATTIVITÀ DI MEDIAZIONE CULTURALE IN CARCERE**

Il gestore dovrà assicurare la mediazione linguistica e culturale ai soggetti stranieri detenuti presso la Casa Circondariale di Rovigo, al fine di rimuovere ostacoli culturali e favorire la comunicazione e l'informazione ai detenuti anche attraverso la traduzione e compilazione di piccoli testi e brevi documenti, con particolare riferimento ad eventuali necessità e bisogni se-

gnalati dai detenuti anche in funzione della preparazione alla dimissione e alla successiva fase di assistenza post-penitenziaria.

Il servizio dovrà essere espletato nei modi e tempi concordati con la Casa Circondariale di Rovigo e col Servizio Immigrazione della Provincia sulla base degli accordi previsti da apposito Protocollo d'Intesa fra la Provincia di Rovigo e la Casa Circondariale di Rovigo.

Per tale servizio è previsto il seguente *budget* orario:

<b>2 ore settimanali dal 01/03/2010 fino al 31/12/2010 (44 settimane) ;</b>	<b>totale di ore</b>
<b>88</b>	

Il servizio dovrà essere espletato da operatori mediatori culturali, preventivamente autorizzati dal Magistrato di Sorveglianza di Padova, aventi le competenze linguistiche richieste dalla Casa Circondariale di Rovigo e comunque rientranti nelle aree linguistico-culturali indicate nel prospetto soprastante al *punto A)*, che comunque garantiranno la conoscenza ottima della lingua italiana.

### **C. ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO, ORIENTAMENTO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI DI RETE E INTERVENTI DEL SERVIZIO SOCIALE PROVINCIALE**

**C.1)** Il gestore dovrà assicurare il coordinamento e la direzione tecnica dei servizi di cui ai *punti A), B) e D)*. A tal fine dovrà fornire al Servizio Immigrazione della Provincia la raccolta di dati e informazioni riguardanti le attività e i servizi svolti al fine di monitorarne i risultati raggiunti e i livelli di qualità ottenuti (affluenza, utenza, caratteristiche, ecc.). I giorni e l'orario di svolgimento verranno concordati con quest'ultimo.

**C.2)** Il gestore dovrà assicurare inoltre, consulenza e prestazioni di secondo livello (operatori, istituzioni, enti, ecc.) nello sportello appositamente istituito presso la sede della Provincia, garantendo competenza professionale e linguistica. Lo sportello dovrà funzionare per almeno 3 ore settimanali erogate in un solo giorno della settimana con la presenza del coordinatore dei servizi.

**C.3)** Il gestore dovrà altresì, su richiesta, fornire uno specifico servizio di mediazione linguistica e culturale per interventi del servizio sociale provinciale in accordo col servizio stesso.

La gestione dei servizi dovrà essere espletata nel rispetto delle modalità, dei criteri, delle procedure e direttive fornite mensilmente dal competente Servizio della Provincia;

Per lo svolgimento dei servizi *C.1, C.2 e C.3* è previsto il seguente *budget* orario:

<b>10 ore settimanali dal 01/03/2010 fino al 31/12/2010 ( 52 settimane);</b>	<b>totale di ore</b>
<b>440</b>	

### **D. ATTIVITÀ DI CONSULENZA LEGALE**

Il gestore dovrà assicurare un servizio di consulenza legale di primo e di secondo livello da indirizzarsi sia alla singola utenza, preferibilmente su prenotazione, che, ove richiesto, ai referenti degli sportelli informaimmigrati del territorio provinciale per le materie giuridiche di seguito specificate:

- 1 diritto civile;
- 2 diritto amministrativo;
- 3 diritto penale limitatamente a casi di particolare rilevanza che abbiano attinenza con la specifica normativa sull'immigrazione.

La gestione del servizio dovrà avvenire presso lo sportello appositamente istituito nella sede della Provincia, con un proprio legale di fiducia esperto nelle problematiche sopra indicate, nel rispetto delle modalità e secondo le direttive fornite dal Servizio Immigrazione della Provincia; i giorni e l'orario di svolgimento del servizio verranno concordati con quest'ultimo. Per tale servizio è previsto il seguente *budget* orario:

<b>2 ore settimanali dal 01/03/2010 fino al 31/12/2010 (44 settimane);</b>	<b>totale di ore</b>
<b>88</b>	

### **ART. 3 – PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI, METODOLOGIA, MODALITÀ DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

1. La progettazione contenutistica-metodologica è effettuata dalla ditta aggiudicataria. In sede di gara la ditta presenta il suo progetto di massima di organizzazione dei servizi e di gestione delle attività di cui all'*art. 2* (fino a un massimo di n. 10 facciate) coerentemente col presente capitolato.
2. Il progetto è tradotto nel *Modello Operativo Definitivo*, con eventuali correttivi, successivamente all'aggiudicazione, in forma concordata fra la ditta aggiudicataria e il Servizio Immigrazione della Provincia.
3. Per lo svolgimento delle attività di cui all'*art. 2*, il gestore si impegna a dare attuazione al progetto di svolgimento delle attività presentato in sede di gara, tenendo conto delle esigenze e delle specifiche modalità di realizzazione da concordarsi col Servizio Immigrazione della Provincia di Rovigo e in particolare come segue.

#### **Attività A**

Per l'attuazione delle attività di cui al *punto A)* il gestore si impegna a:

1. mettere a disposizione operatori e mediatori linguistico-culturali in possesso dei requisiti indicati nel presente capitolato all'*art. 5*;
2. affidare la direzione tecnica del servizio a personale in possesso di idonea qualifica professionale e comprovata esperienza nel settore; tale nominativo verrà tempestivamente segnalato al Servizio Immigrazione della Provincia;
3. garantire l'apertura degli sportelli Informaimmigrati nei giorni e orari preventivamente concordati coi responsabili del servizio dei Comuni sopra richiamati e con la Provincia e altresì comunicare anticipatamente e tempestivamente ogni eventuale variazione apportata;
4. comunicare all'affidante, prima dell'inizio della gestione, il numero e i nominativi delle persone incaricate di prestare servizio presso gli sportelli informaimmigrati, avendo cura di indicare i dati identificativi degli stessi e l'area di mediazione culturale di appartenenza e a segnalare anzitempo la loro eventuale sostituzione;
5. svolgere il servizio negli sportelli, nei giorni e orario di apertura prefissati, con mediatori linguistico-culturali dell'area culturale prescelta, provvedendo alla loro eventuale sostituzione nei modi e nelle forme previste dal presente capitolato con personale competente per la mediazione nell'area culturale di riferimento;
6. rispettare, per gli operatori impiegati nella gestione del servizio, tutte le norme e gli obbli-

- ghi assicurativi previsti dalla contrattazione di settore;
7. assicurare lo svolgimento del servizio nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni e igiene e sicurezza sul lavoro;
  8. trasmettere all'Ente apposite relazioni sull'andamento tecnico e sulla gestione degli sportelli, necessaria per una valutazione in merito alla produttività degli interventi e ai risultati conseguiti con periodicità semestrale (nelle date 15/07/2010 per le attività del I° semestre e 15/11/2010 per quelle del II° semestre), salvo diversa indicazione del Servizio Provinciale competente. Eventuali correttivi utili al raggiungimento degli obiettivi, fermo restando il corrispettivo di seguito indicato, saranno concordati dai due contraenti;
  9. assumersi responsabilità e oneri nei confronti dell'Ente affidante e di terzi nei casi di mancato conseguimento degli obiettivi e di mancata adozione dei provvedimenti necessari alla tutela delle persone e degli strumenti impiegati nella gestione del servizio;
  10. garantire la riservatezza delle informazioni riferite da persone che fruiscono delle prestazioni oggetto del contratto;
  11. a garantire il rispetto delle norme nazionali e regionali relative al servizio.

### **Attività B**

Per lo svolgimento delle attività di cui al *punto B)* il gestore provvede a:

1. mettere a disposizione operatori e mediatori linguistico-culturali in possesso dei requisiti indicati all'*art. 5* del presente capitolato;
2. ottenere dalla *Casa Circondariale di Rovigo* preventiva autorizzazione all'ingresso nella struttura di detenzione del personale opportunamente individuato;
3. predisporre una relazione tecnica analogamente a quanto previsto al *punto 8* di cui alle precedenti *attività A)*.

### **Attività C**

Per lo svolgimento delle attività di cui al *punto C)* il gestore provvede a:

1. mettere a disposizione un coordinatore cui affidare la direzione tecnica, in possesso dei requisiti indicati all'*art 5* del presente capitolato;
2. raccogliere dati e informazioni riguardanti i servizi svolti;
3. raccordarsi coi responsabili indicati dagli Enti presso cui si svolgono i servizi, al fine di coordinare gli interventi programmati, adeguare gli stessi alle esigenze rappresentate dai singoli Enti nell'ambito dei compiti assegnati dalla Provincia;
4. coordinarsi col servizio sociale provinciale per i singoli casi trattati in collaborazione con lo stesso;
5. trasmettere all'Ente, con periodicità semestrale (nelle date 15/07/2010 per le attività del I° semestre e 15/11/2010 per quelle del II° semestre), salva diversa indicazione del Servizio Provinciale competente, una relazione tecnica di sintesi riguardo il servizio sull'intero territorio provinciale, necessaria per una valutazione in merito alla produttività degli interventi e ai risultati conseguiti;
6. a garantire la riservatezza delle informazioni acquisite per lo svolgimento dei compiti di servizio;
7. a garantire il rispetto delle norme nazionali e regionali relative al servizio svolto.

### **Attività D**

Per la realizzazione delle attività di cui al *punto D)* il gestore si impegna a:

1. mettere a disposizione un proprio legale di fiducia, in possesso dei requisiti indicati all'*art. 5* del presente capitolato;
2. predisporre e realizzare, in coerenza con quanto indicato nel progetto di svolgimento delle



- attività, un efficace sistema di raccordo e prenotazione degli utenti;
3. garantire un efficace sistema di presa in carico, raccolta, elaborazione e trattamento della documentazione relativa ai casi svolti, garantendo la riservatezza, ai sensi della normativa vigente in materia, degli utenti serviti;
  4. presentare una relazione finale e di sintesi sulle principali problematiche affrontate durante il periodo di svolgimento del servizio, fornendo una statistica dei casi raccolti e considerazioni sul servizio svolto utili a proporre interventi migliorativi dello stesso, con periodicità semestrale (nelle date 15/07/2010 per le attività del I° semestre e 15/11/2010 per quelle del II° semestre), salvo diversa indicazione del Servizio Provinciale competente.
4. La Provincia di Rovigo ha facoltà di richiedere al Gestore prestazioni aggiuntive, dietro relativo compenso, come individuato in sede di offerta, con le modalità e nelle percentuali indicate dal presente capitolato.
5. La ditta affidataria dovrà concordare col Servizio Immigrazione della Provincia prima dell'inizio del servizio:
1. data di inizio e fine del servizio;
  2. nominativi, numero di operatori e mediatori linguistico-culturali e quantificazione del monte ore destinato ad ognuno di loro;
  3. organizzazione oraria del personale. La ditta aggiudicataria dovrà trasmettere alla Provincia il *Piano di Lavoro* e ogni sua successiva variazione;
  4. la periodicità di eventuali incontri di programmazione, coordinamento e verifica.

#### **ART. 4 – FORME E STRUMENTI DI VERIFICA DEL SERVIZIO**

1. Il gestore è tenuto a collaborare con la Provincia nella valutazione della qualità del servizio prestato. Un rappresentante dell'Ente affidante e uno dell'affidatario opereranno, in accordo, le necessarie verifiche periodiche in ordine al servizio, al raggiungimento degli obiettivi, alla sua efficienza ed efficacia e all'economicità dei mezzi rispetto ai fini.
2. In caso di mancata realizzazione dell'attività pattuita, l'Ente affidante interviene, a garanzia del risultato e, ove necessario, in virtù del potere di controllo sostitutivo, anche mediante l'affidamento a terzi del servizio in questione con spese a carico dell'affidatario medesimo.
3. Il gestore garantirà inoltre l'elaborazione e la presentazione dei documenti sotto indicati.
4. La periodicità di presentazione degli stessi dovrà essere indicata nel progetto di svolgimento del servizio di cui sarà tenuto conto in sede di gara e valutata ai fini dell'aggiudicazione.
5. La ditta aggiudicataria trasmetterà all'Ufficio Immigrazione della Provincia:
  - a) con periodicità indicata nei precedenti punti, relazioni di verifica sull'attività di ogni sportello della Rete Provinciale InformaImmigrati secondo lo schema tipo concordato col Servizio Immigrazione della Provincia;
  - b) con periodicità indicata nel precedente *art. 3*, relazioni tecniche generali di sintesi riguardo lo svolgimento delle attività di cui all'*art. 2, punto A)*;
  - c) relazione tecnica finale sul funzionamento e sui risultati relativi al servizio di mediazione linguistico-culturale attuato presso la Casa Circondariale di Rovigo di cui all'*art. 2, punto B)*;
  - d) con periodicità indicata nel precedente *art. 3*, relazione tecnica di verifica sullo svolgimento del servizio di consulenza legale di cui all'*art. 2, punto D)*;
6. La ditta aggiudicataria, inoltre, conserverà agli atti, al termine di ogni mese di servizio, il prospetto delle ore mensili prestate da ogni operatore mediatore linguistico-culturale, nonché da eventuali sostituti.

#### **ART. 5 – PERSONALE E FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE**

1. Il gestore si impegna a garantire il personale necessario all'erogazione dei servizi, secondo quanto stabilito dall'*art. 2* del presente capitolato, conformemente alle direttive e al controllo del Servizio Immigrazione della Provincia.

2. Le figure professionali previste sono:

**A) Mediatore linguistico-culturale**

1. Svolge i propri compiti di operatore sociale/facilitatore interculturale attenendosi scrupolosamente alle prescrizioni poste dal presente capitolato con particolare riferimento a quanto descritto all'*art. 2*;
2. tiene collegamenti costanti col coordinatore dei servizi e col referente amministrativo verso i quali ha l'obbligo di segnalare qualsiasi problema connesso alla conduzione del servizio stesso, nonché la richiesta di sostituzione per eventuali assenze.

**B) Coordinatore dei servizi**

1. Garantisce e sovrintende l'organizzazione, il raccordo e l'omogeneizzazione dei servizi previsti dal capitolato e svolge quanto previsto in merito alla raccolta di dati e informazioni delle attività indicate all'*art. 2*;
2. garantisce supporto tecnico-professionale, formazione e aggiornamento professionale agli operatori mediatori culturali;
3. favorisce la collaborazione e i rapporti con gli Enti Pubblici presso i quali vengono svolti i servizi;
4. garantisce l'inoltro dei documenti di cui all'*art. 4* conformemente alle indicazioni del Servizio Immigrazione della Provincia;
5. garantisce la partecipazione a riunioni tecniche inerenti il servizio;
6. garantisce reperibilità telefonica al Servizio Immigrazione Provinciale, per eventuali comunicazioni tecniche e per la possibile rapida risoluzione di problematiche venutesi a verificare nel corso di svolgimento dei servizi.

**C) Consulente legale**

1. È un avvocato iscritto all'albo professionale con particolare esperienza sulle tematiche dell'immigrazione;
2. svolge la propria consulenza secondo le modalità previste all'*art. 2* con particolare attenzione alle questioni connesse all'applicazione delle normative nazionali e internazionali in materia di immigrazione;
3. svolge i propri compiti accompagnando gli utenti all'approfondimento delle problematiche giuridiche trattate orientandoli altresì all'utilizzo dei servizi presenti sul territorio.

**D) Referente amministrativo**

1. Cura gli aspetti organizzativo-amministrativi;
2. è responsabile della redazione e trasmissione periodica e puntuale alla Provincia:
  - dei documenti indicati all'*art. 4* del presente capitolato;
  - dei documenti contabili;
  - di ogni altro adempimento previsto dal presente capitolato;
3. assicura la regolare e puntuale circolazione delle informazioni e degli avvisi/convocazioni a riunioni, richieste di intervento, corrispondenza fra gli operatori della ditta aggiudicataria e la Provincia di Rovigo.

3. La ditta aggiudicataria potrà scegliere se far coincidere in un'unica persona le figure di referente amministrativo e coordinatore.

## **ART. 6 – QUALIFICA DEL PERSONALE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA**

1. Il personale incaricato è in possesso di:

- **per la figura del mediatore linguistico-culturale:**

- diploma di scuola media superiore;
- attestato di partecipazione a corsi di formazione/aggiornamento in materia di mediazione linguistica-culturale, rilasciati e/o riconosciuti da Provincia di Rovigo e Regione del Veneto o equipollenti;
- professionalità ed esperienza acquisita nelle materie rivolte ai servizi informativi nel campo dell'immigrazione;
- conoscenza ottima della lingua italiana e di un'altra lingua straniera rientrante nell'area linguistica di cui alla tabella dell'art. 2;

- **per la figura del coordinatore dei servizi:**

- diploma di laurea;
- attestato di partecipazione a corsi di formazione/aggiornamento in materia di mediazione culturale-linguistica, rilasciati e/o riconosciuti da Provincia di Rovigo e Regione del Veneto o equipollenti;
- professionalità ed esperienza acquisita nelle materie rivolte ai servizi informativi nel campo dell'immigrazione e dei servizi alla persona;
- conoscenza ottima della lingua italiana e di un'altra lingua straniera rientrante nell'area linguistica di cui alla tabella dell'art. 2;

- **per la figura del consulente legale:**

- laurea in giurisprudenza;
- iscrizione all'Ordine degli Avvocati;
- esperienza nel settore dell'immigrazione.

2. Il gestore è tenuto a fornire al Servizio Immigrazione della Provincia, prima dell'inizio del servizio, l'elenco degli operatori (figure professionali, qualifica, livello, titolo di studio, ecc.) di cui intende avvalersi, anche per eventuali sostituzioni, conservando agli atti copia dei titoli di studio e *curriculum vitae* personale di ciascuno.

3. Il gestore garantisce, di norma, la continuità delle attività mediante l'impiego, secondo le reali possibilità organizzative, del medesimo personale presso i diversi sportelli Informaimmigrati e altre eventuali sedi, per tutta la durata dell'appalto.

## **ART. 7 – SOSTITUZIONI DEL PERSONALE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA**

1. La ditta aggiudicataria, previo accordo col Servizio Immigrazione della Provincia, effettuerà la sostituzione degli operatori incaricati.

Ai fini della sostituzione di cui al presente articolo la ditta avrà cura di impiegare operatori mediatori linguistico-culturali della medesima area linguistica.

*Parte II*  
**CRITERI DI ESECUZIONE**

**ART. 8 – DURATA**

1. La durata dell'appalto va dal 1 marzo al 31 dicembre 2010.
2. La prestazione richiesta è rapportata a complessive 3.529 ore di attività di cui all'*art. 2, punti A.1) e A.2)*, 88 ore di attività di cui all'*art. 2, punto B)*, 440 ore di attività di cui all'*art. 2, punto C)* e 88 ore di attività di cui all'*art. 2, punto D)*.
3. Il monte ore riferito alle attività di cui all'*art. 2*, potrà avere una variazione del 30%. L'eventuale variazione, in relazione alle esigenze dell'utenza e del servizio, sarà preventivamente concordate tra le parti, stabilendo modalità e durata e non comporterà variazione del prezzo orario offerto.

**La somma complessiva a base d'asta per le prestazioni previste all'*art. 2* e all'*art. 11* è pari ad €uro 87.042,00= al netto di IVA, comprensiva di €uro 250,00= per le ore di coordinamento in materia di sicurezza di cui al successivo *art.11*.**

**ART. 9 – TRATTAMENTO DEI LAVORATORI**

1. La ditta aggiudicataria si obbliga a garantire:
  - c) assunzione regolare secondo i contratti collettivi del settore, in regime di subordinazione o in regime di collaborazione;
  - d) il rispetto per i propri dipendenti e, se di cooperative, anche per i soci lavoratori, dei livelli retributivi e delle altre clausole previste dai contratti collettivi nazionali di categoria e dagli accordi locali integrativi degli stessi — in vigore per il tempo e nella località in cui si svolge il servizio oggetto dell'appalto — nonché delle norme relative alla previdenza e all'assistenza dei prestatori di lavoro e delle disposizioni di legge vigenti in tema di assicurazioni obbligatorie, antinfortunistiche e igiene sul lavoro;
  - e) l'aggiornamento e la formazione professionale dei propri operatori in materia di immigrazione, uso degli strumenti informatici e consulenza.

**ART. 10 – GARANZIE E RESPONSABILITÀ**

1. La ditta aggiudicataria è responsabile dei danni che dovessero occorrere agli utenti del servizio o a terzi nel corso dello svolgimento dell'attività e imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.
2. Essa pertanto dovrà stipulare polizza assicurativa per danni e per responsabilità civile verso terzi che possano derivare agli utenti, a terzi, ai loro beni o alla struttura (fabbricati e attrezzature) durante l'espletamento del servizio per un massimale di almeno € 3.000.000,00= esonerando la Provincia da ogni responsabilità al riguardo.

**ART. 11 – RISPETTO NORMATIVA SULLA SICUREZZA, SUL LAVORO, SULLA RISERVATEZZA E IN MATERIA DI IMMIGRAZIONE**

1. Il servizio di cui al presente capitolato, ai sensi e per gli effetti di cui al *D.Lgs. n. 81/2008* non è soggetto a rischi derivanti da “interferenze” trattandosi di servizio di natura intellettuale;

La ditta appaltatrice si obbliga a garantire lo svolgimento del servizio nel rispetto di tutte le norme in materia di prevenzione infortuni, igiene e sicurezza sul lavoro ai sensi del *D.Lgs. n° 81/2008* e si impegna, a tal fine, a comunicare alla Provincia il nominativo del *responsabile della sicurezza*;

La Provincia, ai sensi dell'*art. 86 del D.Lgs. 163/06* ed al fine di regolare quanto previsto dalla citata normativa anche in riferimento al rapporto fra il personale della ditta appaltatrice e l'utenza degli “sportelli della Rete Provinciale Informaimmigrati” prevede lo svolgimento di **n. 10 ore** di coordinamento fra il responsabile indicato dalla ditta ed il responsabile/referente provinciale, sui temi inerenti la gestione della sicurezza sul lavoro per il servizio di cui trattasi, riconoscendo alla ditta aggiudicataria una somma complessiva pari ad **un importo di € 250/00 al netto dell'IVA**. Tale somma non è soggetta a ribasso in sede di offerta;

Tale attività non potrà configurarsi, da parte della Provincia, come ingerenza agli obblighi in materia e connessi agli adempimenti in carico alla ditta appaltatrice;

2. La ditta si obbliga a garantire lo svolgimento del servizio:

- nel rispetto delle disposizioni previste dal *d.lgs. 196/2003*, gli operatori e i mediatori linguistico-culturali garantiscono la riservatezza delle informazioni riferite alle persone che fruiscono delle prestazioni oggetto del servizio. Il gestore inoltre, comunica alla Provincia il nominativo del responsabile della tutela della riservatezza;
- nel rispetto delle leggi e delle disposizioni nazionali e internazionali in materia di immigrazione.

## **ART. 12 – CORRISPETTIVI**

1. A fronte dell'attività svolta, secondo le modalità di cui al presente capitolato, la Provincia, per tutta la durata dell'appalto, corrisponderà alla ditta aggiudicataria per ogni ora di prestazione la quota oraria risultante dagli atti di gara. Detta quota è comprensiva di tutte le voci (servizi, prestazioni, spese accessorie, ecc.) necessarie per la perfetta esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato e a carico della ditta aggiudicataria.

2. Al termine di ciascun mese, prima dell'invio della fattura, la ditta aggiudicataria trasmette alla Provincia il rendiconto mensile del servizio effettuato, cioè il prospetto delle ore mensili prestate da ogni operatore, ai sensi del presente capitolato.

3. La somma dovuta alla ditta aggiudicataria è corrisposta dietro presentazione di regolari fatture mensili, che la Provincia provvede a liquidare entro 30 giorni dalla data di ricevimento. Farà fede la data di allocazione al protocollo provinciale.

## **ART. 13 – ADEGUAMENTO DEL CORRISPETTIVO**

1. Il corrispettivo orario si intende imm modificabile nel periodo di validità del contratto.

2. Esso potrà essere soggetto ad adeguamento su richiesta della ditta aggiudicataria per sopravvenuti adeguamenti contrattuali alla retribuzione del personale impiegato. La richiesta di adeguamento dovrà essere rivolta alla Provincia di Rovigo mediante lettera *raccomandata a.r.* con allegata la documentazione comprovante l'adeguamento richiesto.

## **ART. 14 – FACOLTÀ DI CONTROLLO DELLA PROVINCIA**

1. La Provincia si riserva ampie facoltà di indirizzo e controllo in riferimento:

- all'adempimento puntuale e preciso del servizio, così come programmato;
  - al rispetto di quanto contenuto nel presente capitolato e nel successivo contratto;
  - all'effettivo orario di lavoro del personale;
  - al rispetto di tutte le norme contrattuali, contributive e assistenziali nei confronti del personale socio o dipendente della ditta.
2. È altresì, facoltà della Provincia chiedere ogni documento ed effettuare ispezioni per la verifica degli impegni sopra indicati e della regolarità dello svolgimento del servizio.

## **ART. 15 – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO PRESTATO E PENALI**

1. La Provincia può effettuare una valutazione complessiva del servizio prestato dalla ditta aggiudicataria, al fine di evidenziarne punti di forza e nodi critici da migliorare comunicandone l'esito alla medesima.
2. Il giudizio viene formulato dalla Provincia sulla base dei criteri di seguito indicati:
- puntualità nella trasmissione dei documenti di verifica del servizio;
  - modalità di impiego del personale e rispetto degli orari di servizio;
  - tempestività delle sostituzioni, entro i termini del presente capitolato;
  - prestazioni garantite da parte del coordinatore dei servizi;
  - capacità dimostrata nell'attivazione del raccordo coi referenti degli enti presso cui si svolgono i servizi oggetto del presente capitolato;
  - rispetto di quanto dichiarato nel progetto di organizzazione del servizio presentato in sede di gara;
  - flessibilità nella conduzione del servizio, in relazione ai bisogni degli utenti e alle esigenze del servizio stesso.
3. La Provincia può procedere alla verifica di tutti o parte dei punti sopra indicati chiedendo per iscritto alla ditta, di adeguarsi alle indicazioni fornite dal Servizio Immigrazione della Provincia entro 10 giorni dalla comunicazione. Il mancato adeguamento comporterà l'applicazione di una penale pari a €uro 100,00= per ogni mancato adeguamento. L'applicazione delle penalità sarà preceduta da contestazione dell'inadempienza alla quale la ditta avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dalla notifica della contestazione.
4. L'importo sarà trattenuto dalla Provincia di Rovigo al momento della liquidazione del corrispettivo del mese nel quale è stato assunto il provvedimento.
5. L'applicazione delle penalità di cui sopra è indipendente dai diritti spettanti alla Provincia per le eventuali violazioni contrattuali verificatesi.

## **ART. 16 – DIVIETO DI CESSIONE DELL'APPALTO E DI SUBAPPALTO**

1. È vietata qualsiasi forma di cessione totale o parziale del contratto; è altresì vietato il subappalto, anche parziale del servizio, pena l'immediata risoluzione del contratto, il risarcimento dei danni e delle spese causati alla Provincia e la perdita della cauzione.

## **ART. 17 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

1. È facoltà della Provincia di Rovigo risolvere il contratto d'appalto unilateralmente e con decorrenza immediata, fatto salvo il proprio diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti al verificarsi delle seguenti circostanze:
- a) interruzione del servizio senza giusta causa per più di 5 giorni;
  - b) inosservanza grave e reiterata delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli ob-

- blighi previsti nel presente capitolato;
- c) cessione del contratto;
  - d) concessione in subappalto totale o parziale del servizio;
  - e) applicazione utile di n. 5 contestazioni con conseguente applicazione di penali ai sensi dell'art. 15.

2. Nel caso di risoluzione del contratto, per i casi previsti dal presente articolo, la ditta incorre nella perdita della cauzione, che resta incamerata dalla Provincia, fatto salvo il risarcimento dei danni arrecatile per le spese di eventuale riappalto del servizio e per ogni altra conseguente.

## **ART. 18 – CAUZIONE**

1. A garanzia della regolare esecuzione del servizio l'appaltatore, prima della stipula del contratto, è tenuto a prestare una cauzione nella misura del 10% del prezzo di aggiudicazione ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs 163/06.

2. La cauzione può essere prestata con versamento in numerario oppure mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa. In ogni caso il deposito cauzionale deve essere effettuato con un'unica modalità.

3. La fideiussione bancaria o polizza assicurativa deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del Codice Civile.

4. La fideiussione bancaria o polizza assicurativa relativa alla cauzione opera sino all'adempimento di tutti gli obblighi previsti nel contratto d'appalto.

## **ART. 19 – RECAPITO E REFERENTI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA**

1. La ditta aggiudicataria è tenuta a comunicare, prima dell'inizio dell'appalto:

- il suo domicilio e i relativi recapiti telefonici e di telefax, per tutti gli effetti giuridici e amministrativi;
- il nominativo dei referenti del servizio (referente amministrativo e coordinatore; la ditta aggiudicataria potrà valutare se far coincidere in un'unica persona le due figure), ai quali rivolgere le richieste di sostituzione degli operatori, nonché tutte le problematiche che dovessero sorgere relativamente al servizio.

2. La ditta aggiudicataria dovrà comunicare ogni eventuale variazione successiva dei dati indicati ai punti precedenti.

## **ART. 20 – SPESE CONTRATTUALI**

1. Sono a carico della ditta aggiudicataria tutte le spese eventuali per tasse e diritti inerenti e conseguenti la stipulazione del contratto d'appalto relativo alla gara in oggetto e sua registrazione.

## **ART. 21 – NORME GENERALI E DI RINVIO**

1. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente capitolato, si rimanda alla vigente legislazione applicabile in materia.

**Parte III**  
**GARA E AGGIUDICAZIONE**

**ART. 22 – PROCEDURA DI GARA E DI AGGIUDICAZIONE**

1. La procedura di aggiudicazione dei servizi del presente capitolato sarà quella della trattativa privata, col metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'*art.83* del *d.lgs. 163/2006*, valutata in base alle voci e modalità di valutazione di seguito specificate.

Voce e modalità di valutazione	Punteggio ponderale
<p><b>A) Prezzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il punteggio massimo è attribuito alla ditta che presenta il prezzo complessivo netto più basso. L'importo dev'essere accompagnato dall'indicazione del prezzo orario previsto per ogni singola prestazione contemplata all'<i>art. 2</i> del presente capitolato, in modo da determinare la composizione per quota oraria dell'intero importo offerto.</li> <li>• Il punteggio alle altre imprese è attribuito in modo inversamente proporzionale rispetto al prezzo migliore, secondo la seguente formula:  <i>punteggio di X = (prezzo più basso fra tutti / prezzo offerto da X) × 40</i></li> </ul>	<b>40</b>
<p><b>B) Organizzazione del servizio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viene valutata la progettazione del servizio con specificazione di obiettivi, finalità, modalità di attuazione, progettazione contenutistica-metodologica, verifiche e controllo di qualità. Il voto è attribuito in decimi — con gradazione per quarti di punto — a ciascun concorrente, cui si applica poi la seguente formula:  <i>punteggio di X = (voto di X / voto migliore fra tutti) × 40</i></li> <li>• Criteri di attribuzione del punteggio decimale : soluzioni organizzative e utilizzo in team del personale dedicato ai servizi dei vari Enti e territori rispetto alle aree linguistiche di riferimento; frequenza di presentazione dei documenti di verifica; modalità e periodicità di misurazione/esecuzione delle verifiche per l'attuazione delle procedure integrate del sistema di qualità.</li> </ul>	<b>40</b>
<p><b>C) Organizzazione aziendale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viene valutata con riferimento a qualifica, professionalità e titolo di studio del personale nonché formazione e aggiornamento del medesimo. Il voto è attribuito in decimi — con gradazione per quarti di punto — a ciascun concorrente, cui si applica poi la seguente formula:  <i>punteggio di X = (voto di X / voto migliore fra tutti) × 20</i></li> </ul>	<b>20</b>
<b>Totale</b>	<b>100</b>

2. Nessun compenso o rimborso spetta, in qualsiasi caso, alle ditte concorrenti per la compilazione dei progetti presentati.

3. Si può aggiudicare anche in caso di presentazione di una sola offerta ritenuta idonea così



come non aggiudicare affatto il servizio.

**4.** La Provincia può ordinare — e l'aggiudicatario è tenuto a ottemperare — l'inizio del servizio anche sulla base della sola aggiudicazione provvisoria, nelle more di quella definitiva e/o della stipulazione del contratto.

**5.** In caso di offerte anormalmente basse si applicano gli *art. 87 e 88 del d.lgs. 163/2006*.

**6.** La Provincia si riserva di non aggiudicare affatto le prestazioni di cui al presente Capitolato;

**7.** Le offerte saranno esaminate da una commissione tecnica, presieduta dal dirigente dell'Area Servizi alla Persona della Provincia di Rovigo.

Il Dirigente  
Area Servizi alla Persona  
– avv. *Carla Elisa BERNECOLI* –