



## **AVVISO**

### **OGGETTO: Sportello di ascolto e mediazione dei conflitti interculturali – Indagine ricognitiva per affidamento di fornitura servizi**

Il Servizio Immigrazione e Pari Opportunità del Comune di Prato intende proseguire l'esperienza dello Sportello di Ascolto e Mediazione dei conflitti interculturali, un metodo alternativo per risolvere i problemi di convivenza e i disagi che possono nascere da usi e costumi diversi, attraverso la mediazione e il dialogo.

A tal fine il Comune di Prato promuove la seguente indagine ricognitiva per affidamento di fornitura servizi nell'ambito dell'art. 125 comma 11, D.Lgs.vo 163/2006.

Lo sportello di ascolto e mediazione dei conflitti interculturali è costituito allo scopo di:

- raccogliere le segnalazioni dei disagi, e suddividerli secondo il tipo di disagio lamentato, prendendo il caso in carico laddove possibile o segnalando il caso alle altre realtà del territorio laddove questo comporti un intervento formale di altre istituzioni (Polizia Municipale, ASL etc.);
- favorire la risoluzione dei conflitti interculturali, a livello interpersonale, condominiale o di area più vasta, attraverso lo strumento della mediazione e del dialogo;
- favorire la convivenza interculturale anche attraverso un supporto linguistico, ossia con l'ausilio di mediatori linguistici e culturali;
- promuovere una maggiore comunicazione tra cittadini e Istituzioni;
- monitorare il livello di conflittualità sul territorio.

Le attività specifiche dello Sportello dell'Ascolto e Mediazione sono le seguenti:

- a) Attività di sportello: il soggetto gestore dovrà garantire la presenza presso lo sportello di ascolto e mediazione realizzato presso i locali del Servizio Immigrazione e Pari Opportunità del Comune di Prato di almeno un operatore formato in mediazione dei conflitti, per 3 ore/settimana, per il periodo da 1-07-2011 al 30-06-2012. Presso lo sportello gli operatori saranno tenuti a raccogliere i casi segnalati dai cittadini (sia direttamente che telefonicamente o per via telematica), portare avanti la gestione dei casi, coordinare le attività con le realtà del territorio che possono contribuire alla risoluzione dei conflitti.
- b) Attività di mediazione dei conflitti: Gli operatori di sportello, al bisogno coadiuvati da mediatori linguistici e culturali, dovranno stabilire contatti con i soggetti interessati al conflitto, anche recandosi presso il loro domicilio. In caso di disponibilità delle parti, gli operatori provvederanno ad organizzare una seduta di mediazione dei conflitti tra di esse presso i locali del Servizio



Immigrazione e Pari Opportunità del Comune di Prato, o altre proprie sedi. Le sedute di mediazione potranno avvenire in orario di sportello o su appuntamento in orari al di fuori di quelli di apertura dello sportello a seconda delle esigenze dei partecipanti.

- c) Attività di sensibilizzazione e diffusione del servizio: gli operatori in collaborazione con il Comune di Prato, promuoveranno le attività dello sportello attraverso contatti con associazioni ed altre realtà istituzionali e non del territorio, incontri con la cittadinanza, diffusione di materiale pubblicitario, organizzazione di convegni.
- d) Mappatura casistiche: il soggetto gestore dovrà garantire la mappatura delle casistiche (da utilizzare nelle attività degli sportelli di mediazione e ascolto), di concerto con gli uffici ed i servizi comunali;
- e) Modulistica: il soggetto gestore dovrà predisporre la modulistica relativa al lavoro degli operatori di sportello;
- f) Report finale: il soggetto gestore si impegnerà alla realizzazione del report finale sulle attività svolte.

Lo sportello avrà inizio in data 1/07/2011 e si concluderà in data 30/06/2012.

E' possibile prevedere una sospensione delle attività nel periodo estivo di 15 giorni.

Gli operatori dovranno garantire una presenza di 3 ore settimanali presso lo sportello per le attività di front-office e di mediazione dei conflitti, inoltre la disponibilità ad effettuare un monte orario di almeno 24 ore per le sedute di mediazione che potrebbero avvenire su appuntamento in orario extra sportello.

Per la realizzazione della modulistica e reportistica è previsto un monte orario massimo pari a 20 ore.

Per le attività di coordinamento è previsto almeno un incontro al mese con i referenti del Comune di Prato.

Il Comune di Prato, oltre alla messa a disposizione degli spazi per lo svolgimento delle attività dello Sportello (Servizio Immigrazione e Pari opportunità, via Roma 101, Prato, o altre proprie sedi), offrirà il proprio supporto logistico per tutta la durata delle attività, collaborando in particolar modo alla pubblicizzazione delle attività e ai rapporti con le realtà istituzionali e non del territorio. La cura dei rapporti con gli utenti legati allo svolgimento dello sportello saranno invece a carico del soggetto gestore.

L'importo complessivo dell'affidamento è quantificato in euro 10.000,00 IVA e oneri fiscali inclusi.

L'offerta economica presentata dal soggetto candidato può contenere una proposta di ribasso massimo del 10% IVA e oneri fiscali inclusi.

Possono presentare domanda di partecipazione tutti i soggetti in possesso dei seguenti requisiti:

- capacità organizzativa adeguata alla gestione e coordinamento delle attività dello sportello sopra descritte o similari, con le specifiche sopra elencate, desumibile da precedenti esperienze in conduzione di interventi di questo tipo o similari negli ultimi 3 anni;
- capacità di mettere a disposizione figure professionali in possesso di adeguata qualificazione in campo delle mediazione dei conflitti interculturali, che abbiano avuto rapporti di collaborazione con enti pubblici e/o privati sui temi della mediazione dei conflitti;

Il possesso dei predetti requisiti è previsto a pena di esclusione.

Alla domanda, redatta in carta libera e contenente tutti i dati del candidato, dovranno essere allegati, pena l'esclusione:



- una **proposta progettuale** di gestione dello sportello pienamente conforme con gli obiettivi e le specifiche sopra dettagliate;
- piano dei costi con una proposta di ribasso massima del 10% Iva e oneri fiscali inclusi;
- descrizione dell'attività svolta dal soggetto proponente contenente indicazione sugli ambiti di intervento e sulle precedenti esperienze maturate nella gestione di interventi di questo tipo o similari da cui si desuma il possesso dei requisiti di cui ai punti del precedente paragrafo;
- *curricula* del personale addetto alla conduzione dell'intervento attestante il possesso delle qualificazioni professionali e/o esperienze sopra specificate, contenente l'autorizzazione al trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. n. 196/2003.

Alle domande ammesse sarà attribuito il seguente punteggio:

- 1) qualità della proposta progettuale fino ad un massimo 30 punti;
- 2) esperienza nel campo della mediazione dei conflitti interculturali delle figure professionali impiegate per lo svolgimento del servizio dal candidato fino ad un massimo di 40 punti;
- 3) offerta di ulteriori attività rispetto a quelle richieste dall'avviso funzionali e/o di sviluppo del progetto fino ad un massimo di 10 punti;
- 4) due punti per ogni punto percentuale di ribasso fino ad un massimo di 20 punti, pari al 10% dell'importo.

L'incarico sarà affidato al soggetto con il miglior punteggio. In caso di parità si procederà attraverso il sorteggio.

La domanda di partecipazione, completa degli allegati, dovrà pervenire al Comune di Prato, Servizio Immigrazione e Pari Opportunità, Piazza del Pesce – 59100 Prato in busta chiusa sulla quale dovrà essere apposta, oltre all'indicazione del mittente e del destinatario, la dicitura: **"Domanda di partecipazione all'indagine ricognitiva per la gestione dello Sportello di ascolto e mediazione dei conflitti interculturali"**.

Il plico dovrà pervenire a questo Comune entro il termine perentorio delle **ore 13 del giorno 30 maggio 2011**, pena l'esclusione.

**Il predetto termine è perentorio e quindi saranno escluse le domande che perverranno oltre tale termine.**

**Non fa fede il timbro postale.**

Il recapito del plico contenente le buste della domanda di ammissione, della relazione e del piano dei costi rimane ad esclusivo rischio del mittente ove, per qualsiasi motivo, lo stesso non giunga a destinazione perentoriamente entro le ore 13 del giorno 30 maggio 2011.

Oltre il termine stabilito, non resta valida alcuna candidatura anche se sostitutiva o aggiuntiva di candidatura precedentemente presentata e non sarà consentita in sede di selezione la presentazione di altra candidatura.

Tutte le proposte pervenute entro il termine di scadenza saranno valutate da una commissione appositamente nominata.

I dati personali dei partecipanti saranno raccolti e trattati per le finalità di gestione relative alla presente indagine ricognitiva e per eventuale incarico come dettagliato nell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 allegata al presente avviso.

Si precisa che la presente indagine ricognitiva non costituisce impegno alcuno per questa Amministrazione, che si riserva il diritto in ogni momento di sospendere, annullare e revocare, a proprio insindacabile giudizio, la realizzazione del servizio.

comune di  
**PRATO**



Per maggiori dettagli ed informazioni rivolgersi al Servizio Immigrazione e Pari Opportunità del Comune di Prato (0574/1835435 - 0574/1835434) - email c.mancini@comune.prato.it)

Il presente avviso sarà pubblicato fino alla data di scadenza all'Albo Pretorio del Comune di Prato e sarà disponibile sul sito web comunale.

Prato, li

17/05/2011

Il Dirigente del Servizio  
Immigrazione e Pari Opportunità  
Dott. Filippo Foti

