

## ALLEGATO A

### CAPITOLATO TECNICO

#### RELATIVO AL

#### **SERVIZIO DI ACCOGLIENZA DI CITTADINI STRANIERI RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE E GESTIONE DEI SERVIZI CONNESSI PRESSO STRUTTURE UBICATE NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI CERVIA**

Il presente capitolato tecnico disciplina i servizi da espletare presso le strutture di accoglienza dei cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale.

Il Gestore della/e struttura/e dovrà fornire i servizi di seguito specificati :

##### **1) Servizi di gestione amministrativa**

- a) Registrazione degli ospiti (dati anagrafici, sesso, nazionalità, data di entrata, data della dimissione, tempi di permanenza) comprensivo della produzione di un report giornaliero contenente gli stessi dati destinato alla Prefettura a mezzo Pec al seguente indirizzo: **protocollo.prefra@pec.interno.it**.. A tal fine e in previsione dei conseguenti controlli, ogni struttura si doterà di un registro sul quale gli ospiti apporranno giornalmente la propria firma e che sarà corredato, altresì, dalla firma del responsabile della struttura, appositamente individuato, il quale attesterà, con cadenza giornaliera, che le firme apposte dagli ospiti sono autentiche.
- b) Monitoraggio della "condizione giuridica" degli ospiti (ad es. permesso di soggiorno, iscrizione anagrafica e ulteriori documenti previsti dalla normativa vigente). La Prefettura effettuerà i relativi controlli con la locale Questura.
- c) Orientamento generale sulle regole comportamentali all'interno della struttura, nonché sulla relativa organizzazione; redazione contratto di accoglienza e regolamento della struttura, sulla base degli appositi fac simili forniti dalla Prefettura all'avvio del servizio.
- d) Relazione mensile, da trasmettere all'indirizzo di posta elettronica **immigrazione.prefra@pec.interno.it**, sui servizi erogati nel mese precedente, da redigere secondo il modello predisposto dalla Prefettura, che verrà fornito all'avvio del servizio

##### **2) Servizi di assistenza generica alla persona**

- a) Assistenza ai bambini e ai neonati per i nuclei familiari e per le donne sole e vulnerabili..
- b) Servizio di lavanderia.
- c) Servizio di trasporto per eventuali spostamenti anche tra le strutture di accoglienza che si rendessero necessari su richiesta della Prefettura/UTG.
- d) Altri servizi di assistenza generica alla persona.

##### **3) Servizi di pulizia e igiene ambientale**

Per servizio di pulizia e di igiene ambientale si intendono tutte quelle attività atte ad assicurare il confort igienico ambientale delle strutture di accoglienza al fine di garantire lo svolgimento delle attività ivi previste. In particolare:

- a) Pulizia giornaliera e periodica dei locali e degli arredi al fine di garantire adeguati standard di pulizia.

- b) Disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione delle superfici.
- c) Raccolta e smaltimento rifiuti.

#### **4) Servizi di accoglienza, fornitura e distribuzione pasti**

- a) Alloggiamento, che dovrà essere differenziato sulla base della composizione dei nuclei familiari, del sesso ed eventualmente secondo l'etnia e i paesi di provenienza dei richiedenti protezione internazionale;
- b) Fornitura e distribuzione di n. 3 pasti giornalieri secondo le seguenti modalità:

Il servizio dovrà essere svolto per sette giorni la settimana, con una somministrazione di prima colazione, pranzo e cena, in base al numero delle presenze effettive nella/e struttura/e, secondo le modalità di cui alle specifiche tecniche di cui al D.M. 21 novembre 2008. Deve essere prevista una diversa forma di somministrazione in relazione ad eventuali pratiche religiose seguite dai richiedenti (ad es. in occasione del ramadan) e in relazione alle abitudini alimentari tipiche delle diverse nazionalità, con impatto anche sulla salute individuale.

Nella scelta degli alimenti sarà posta la massima cura nel preparare menù non in contrasto con i principi e le abitudini alimentari degli ospiti; in particolare dovranno essere rispettati tutti i vincoli costituiti da regole alimentari dettate dalle diverse scelte religiose. In caso di particolari prescrizioni mediche, di allergie dichiarate o accertate, dovranno essere fornite diete adeguate.

I generi alimentari dovranno essere di prima qualità e garantiti a tutti gli effetti di legge per quanto riguarda la genuinità, lo stato di conservazione e l'igiene. I pasti dovranno essere serviti con adeguati materiali atti al loro consumo (stoviglie, tovaglioli, posate, ecc.)

- Per ogni pasto dovrà essere assicurata a tutti i commensali una disponibilità minima di :
  - n. 1 primo piatto di pietanze di tipo diverso;
  - n. 1 secondo piatto di pietanze di tipo diverso;
  - n. 1 contorno;
  - n. 1 tipo di frutta o yogurt o, due volte a settimana, dolce monoporzione;
  - bevande: latte, caffè, thè, acqua in alternativa;
  - a richiesta dovranno essere forniti alimenti per i neonati e cestini da viaggio.
  - La suddetta differenziazione potrà essere intesa anche con la somministrazione di "piatti unici" che garantiscano la fornitura di quantità equivalenti, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti degli ospiti

#### **Qualità degli alimenti**

I generi alimentari dovranno essere garantiti a tutti gli effetti di legge, riguardo alla genuinità, allo stato di conservazione e all'igiene.

Il Comune di Cervia e la Prefettura di Ravenna potranno far valere il proprio diritto, in qualunque momento, di sottoporre i generi alimentari utilizzati e distribuiti dal gestore al controllo delle autorità sanitarie, veterinarie ed a laboratori di analisi.

Tutte le derrate alimentari dovranno essere acquistate dal gestore e/o sottoposte al suo diretto controllo, mediante adeguata rendicontazione delle operazioni di acquisto. Nessun obbligo sorgerà in capo al Comune di Cervia nei confronti dei fornitori delle stesse.

### **Distribuzione dei pasti**

I pasti dovranno essere distribuiti dal personale del gestore e/o sottoposte al suo diretto controllo.

I pasti potranno essere forniti anche mediante catering, in tal caso dovranno essere confezionati in apposite vaschette monoporzionamento a sigillatura ermetica, provviste di etichette indicanti la denominazione dell'azienda produttrice, il lotto di produzione, la data del confezionamento e la data di scadenza. Il trasporto dovrà avvenire mediante mezzi attrezzati e provvisti di autorizzazione sanitaria. Gli alimenti dovranno essere consegnati alle temperature idonee.

La fornitura e la distribuzione dei pasti dovrà essere effettuata sette giorni alla settimana sia per la prima colazione che per il pranzo e la cena secondo il numero di presenze effettive.

### **5) Fornitura di beni**

Il Gestore dovrà fornire tutti i generi di prima necessità come di seguito elencati:

- a. Effetti letterecchi adeguati al posto occupato, composti da materasso, cuscino, lenzuola, federe e coperte, che saranno quindicinalmente cambiati per l'avvio ai servizi di lavanderia, e quant'altro utile al confort della persona;
- b. Prodotti per l'igiene personale e vestiario intendendo la fornitura del minimo necessario al momento dell'accoglienza presso la struttura e, all'occorrenza, il rinnovo dei beni da effettuare periodicamente al fine di garantire l'igiene e il decoro della persona. Il rinnovo di generi consumabili con l'uso (quali sapone, shampoo, dentifricio, carta igienica ecc.) sarà a carico del Gestore
- c. Erogazione "Pocket money" nella misura di € 2,50 procapite/prodie fino ad un massimo di € 7,50 per nucleo familiare, Il pocket money verrà erogato dal Gestore, in relazione alle effettive presenze registrate per ciascun ospite, dietro firma da parte del destinatario a riprova dell'avvenuto rilascio. Il pocket money potrà essere erogato anche sotto forma di buoni (spendibili presso strutture ed esercizi convenzionati) o di carte prepagate da utilizzare secondo le necessità dell'ospite (schede telefoniche, snack alimentari, giornali, sigarette, fototessere, biglietti per trasporto pubblico) o attraverso l'erogazione in contanti, sempreché vi sia l'assenso del Gestore.
- d. Erogazione *una tantum* di una tessera/ricarica telefonica di € 15,00 (solo all'ingresso in struttura), se non già erogata da altra struttura. Il gestore si impegna ad assicurare che gli ospiti possano effettuare telefonate, anche mediante l'uso di schede telefoniche internazionali prepagate da fornirsi nell'ambito del sopra citato "Pocket money"; il Gestore curerà l'uso delle suddette schede affinché gli ospiti possano telefonare mettendo a loro disposizione telefoni cellulari o postazioni telefoniche fisse e/o pubbliche e/o all'interno della struttura nonché reti wifi, efficaci in relazione al numero degli ospiti.

Il gestore si impegna a comunicare immediatamente al Comune di Cervia e alla Prefettura – U.T.G. l'avvenuto allontanamento dalla struttura per un

periodo superiore a tre giorni, oltre che tutte le situazioni in cui si verificano con frequenza allontanamenti anche per periodi inferiori. A tal fine ogni ospite, in base al regolamento interno di accoglienza della struttura, dovrà comunicare, in maniera anticipata, l'uscita dalla struttura medesima. Il Gestore si impegna a garantire, comunque, l'eventuale ripresa del servizio di assistenza, nei tre giorni successivi rispetto l'allontanamento. Per le giornate di assenza non sarà rimborsata la quota giornaliera, in quanto l'ospite non è presente all'interno della struttura.

## **6) Servizi per l'integrazione**

Per tutti i soggetti assistiti è previsto, a cura del gestore, un servizio di mediazione linguistica e culturale al fine di garantire:

**A) L'Orientamento e l'accesso ai servizi del territorio** mediante la copertura delle seguenti prestazioni:

- servizio di assistenza linguistica e culturale;
- Alfabetizzazione della lingua italiana, con l'erogazione di una media di almeno 8 ore di lezione alla settimana;
- orientamento dei beneficiari alla conoscenza del territorio (trasporti pubblici, poste, farmacie, associazioni, etc);

**B) La formazione e riqualificazione professionale** mediante la copertura delle seguenti prestazioni:

- servizi rivolti a favorire percorsi di autonomia ed integrazione attraverso l'organizzazione di ulteriori corsi di apprendimento e/o approfondimento della lingua italiana;
- inserimento scolastico dei minori;

**C) L'orientamento all'inserimento lavorativo** mediante la copertura delle seguenti prestazioni:

- informazione sulla normativa italiana in materia di lavoro ed orientamento ai servizi per l'impiego presenti sul territorio;

**D) L'orientamento all'inserimento abitativo** mediante la copertura delle seguenti prestazioni:

- informazione sulla normativa italiana in materia.

**E) L'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento sociale** mediante la copertura delle seguenti prestazioni:

- promozione e realizzazione di attività di sensibilizzazione e di informazione al fine di facilitare il dialogo tra i beneficiari e la comunità cittadina;
- promozione e realizzazione di attività di animazione socio-culturale mediante la partecipazione attiva dei beneficiari (eventi di carattere culturale, sportivo, sociale, etc)

**F) La tutela legale** mediante la copertura delle seguenti prestazioni:

- servizio di informazione sulla normativa concernente l'immigrazione i diritti e doveri e condizione dello straniero;
- servizio di assistenza per la stesura della domanda di asilo e per le successive fasi, principalmente la preparazione per l'audizione alla Commissione Territoriale e per l'eventuale appello alla decisione negativa;
- orientamento al territorio, informazione ed assistenza nei rapporti con la Questura competente per l'inserimento nel sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati;

- garantire l'informazione sui diritti e i doveri sanciti dall'ordinamento italiano.

**G) La tutela psico-socio-sanitaria** mediante la copertura delle seguenti prestazioni:

- sostegno socio psicologico;
- assistenza sanitaria, da effettuare presso i presidi sanitari territoriali o medici di base, comprese le spese di trasporto necessarie per raggiungere la struttura sanitaria. Il Gestore dovrà garantire l'accompagnamento dello straniero qualora risulti necessario. prenotare, presso centri pubblici, le visite specialistiche e gli esami diagnostici disposti dal medico ed in caso di ricovero in ospedale;
- costruire e consolidare la collaborazione con gli attori che, a diverso titolo, possono partecipare ai percorsi di supporto, riabilitazione e cura dei beneficiari portatori di specifiche esigenze socio-sanitarie.

Per l'effettuazione di tali servizi, il Gestore individua un operatore legale e un assistente sociale/educatore professionale oltre, eventualmente, ad uno psicologo/psichiatra

## **7) Modalità di esecuzione dei servizi**

I servizi indicati ai precedenti punti 1, 2, 3, 4, 5 e 6 devono essere assicurati sulle 24 ore giornaliere.

In relazione alle presenze nella struttura, il gestore deve rispettare il rapporto tra il numero del personale impiegato e quello degli ospiti stabilmente presenti, che, non può essere inferiore ad un operatore ogni dieci ospiti.

Il Gestore s'impegna al controllo e alla verifica della piena funzionalità dell'efficienza degli impianti della struttura

Il Gestore assicura, con piena assunzione di responsabilità sui risultati, l'erogazione dei servizi e interventi e delle prestazioni relative all'accoglienza e all'assistenza, come indicati in precedenza, dei rispettivi soggetti ospitati.

Il Gestore si impegna infine a realizzare puntualmente, nello svolgimento dei servizi oggetto del presente capitolato, le forme di collaborazione con le Associazioni di Volontariato, proposte e descritte nell'offerta tecnica presentata in sede di gara. Tali forme di collaborazione potranno essere eventualmente sospese, in accordo con il Comune di Cervia, in caso di attivazione di forme di collaborazione previste da accordi sovra-comunali.

Il Comune di Cervia si riserva la facoltà, in fase di esecuzione del servizio, di accettare ed autorizzare in modo esplicito, se motivate da effettive esigenze, eventuali proposte di modifica relative alle forme di collaborazione così come descritte in fase di offerta, relative sia al soggetto che collabora con il gestore sia ai contenuti delle forme di collaborazione con Associazione di Volontariato; tali variazioni non dovranno comunque pregiudicare il valore delle proposte presentate in sede di gara.