



*Prefettura — Ufficio Territoriale del Governo
di Potenza*

Allegato A

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA DEI CITTADINI RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

CAPITOLATO

Il presente Capitolato disciplina gli aspetti tecnici relativi all'erogazione dei servizi di accoglienza ai cittadini extracomunitari (di seguito beneficiari) richiedenti protezione internazionale necessari a soddisfare i fabbisogni e le esigenze delle Prefettura-U.T.G. di Potenza.

Il servizio ha per oggetto l'accoglienza dei cittadini extracomunitari richiedenti protezione internazionale che non rientrano nei casi c.d. di "vulnerabilità" (minori non accompagnati richiedenti protezione internazionale; vittime di tortura o di violenza; donne in stato di gravidanza; - nuclei familiari monoparentali; - persone disabili, anche in maniera temporanea; - persone anziane; - persone che necessitano di assistenza specialistica e domiciliare anche prolungata).

Il presente Capitolato è stato redatto secondo le indicazioni contenute nella circolare del Ministero dell'Interno prot. n.14906 del 17 dicembre 2014 e cioè con l'intento di adeguare – ove possibile - le prestazioni oggetto dell'accoglienza temporanea dei cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale a quelle desumibili dai servizi e dalle linee guide dello SPRAR e, per quanto compatibili, alle indicazioni contenute nel Decreto ministeriale 21 novembre 2008 e successive integrazioni.

Quella proposta dalle linee guida SPRAR è un'accoglienza integrata che prevede la messa in atto di interventi materiali di base (vitto e alloggio) resi contemporaneamente a servizi svolti a supporto di percorsi di inclusione sociale, funzionali alla ripresa dell'autonomia individuale.

L'accoglienza integrata quindi è costituita da una serie di servizi minimi garantiti, di seguito indicati, che l'aggiudicatario si impegna a fornire.

SERVIZI MINIMI DA GARANTIRE

L'ente gestore dovrà garantire l'accoglienza e l'assistenza dei cittadini ospitati, assicurando i seguenti servizi ed utilizzando la dotazione minima di personale dipendente di cui all'**Allegato 6** :

Servizio di ingresso e gestione amministrativa

- a) registrazione degli ospiti (dati anagrafici, nazionalità, data di entrata, data della dimissione, tempi di permanenza);
- b) tenuta di un apposito registro sulla presenza giornaliera degli ospiti. L'Ente gestore è tenuto a trasmettere un **report giornaliero**, a mezzo mail, secondo il **modello allegato "B"**, che la Prefettura controllerà con la locale Questura, con l'elenco nominativo degli immigrati



*Prefettura — Ufficio Territoriale del Governo
di Potenza*

Allegato A

- effettivamente ospitati firmato da ciascun migrante, e un prospetto complessivo dei posti occupati e dei posti disponibili, aggiornato al verificarsi di ogni modifica delle presenze. Il gestore trasmetterà ogni mese una relazione riepilogativa dei servizi erogati nel mese precedente;
- c) tenuta del registro delle erogazioni dei beni (vestiario, generi alimentari, prodotti per l'igiene personale e domestica) e del *pocket money*, entrambi firmati da ciascun ospite, e tenuta delle connesse scritture contabili;
 - d) piena adeguatezza e funzionalità degli immobili indicati nell'istanza di partecipazione alla gara che devono essere pienamente conformi alle prescrizioni di legge e verifica della piena efficienza degli impianti della struttura (elettrico, idrico, antincendio, gas e climatizzazione).

Nel caso di abbandono o allontanamento dal centro da parte del richiedente asilo, senza preventiva motivata comunicazione alla Prefettura, il gestore del centro di accoglienza è tenuto a darne immediata comunicazione alla stessa Prefettura.

Servizi di assistenza generica alla persona

- a) orientamento generale sulle regole comportamentali all'interno della struttura nonché sulla relativa organizzazione, con affissione di regolamento interno;
- b) orientamento sul territorio;
- c) servizio di trasporto dei cittadini stranieri dal luogo di arrivo, concordato con la Prefettura, al centro di accoglienza ed eventuali successivi spostamenti che si rendessero necessari su richiesta della Prefettura, compresi gli spostamenti da e per la Commissione territoriale per il riconoscimento dello status di rifugiato, la Questura di Potenza e le strutture sanitarie;
- d) assistenza, ove necessario, ai bambini o ai neonati componenti il nucleo familiare;
- e) servizi di lavanderia;
- f) altri servizi di assistenza generica alla persona.

Servizio di assistenza socio-sanitaria;

- a) servizio di orientamento, supporto ed accompagnamento per la fruizione dei servizi anagrafici e sociali del territorio;
- b) servizio di assistenza sanitaria, in sinergia con i servizi pubblici, teso ad assicurare: screening sanitario accurato all'ingresso, percorso di cura assistito per gli ospiti che ne necessitano, screening per malattie infettive, sorveglianza sindromica;
- c) servizio di orientamento, supporto ed accompagnamento per la fruizione dei servizi offerti dai presidi sanitari territoriali o medici di base, comprese le eventuali visite specialistiche;
- d) orientamento e supporto per l'ottenimento della tessera sanitaria, per la scelta del medico/pediatra di base e delle eventuali esenzioni cui l'ospite può avere diritto;
- e) accompagnamento con mediatori culturali per la fruizione dei servizi garantiti dal Servizio sanitario nazionale limitatamente a quelle prestazioni che necessitano di tale servizio, anche in relazione alla conoscenza linguistica italiana dell'utente;
- f) garantire la presa in carico dei soggetti vulnerabili attraverso l'attivazione di servizi territoriali specifici;
- g) supporto e accompagnamento per le vaccinazioni obbligatorie;



*Prefettura — Ufficio Territoriale del Governo
di Potenza*

Allegato A

h) orientamento e supporto per l'ottenimento del Codice Fiscale.

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 della struttura di accoglienza al fine di garantire lo svolgimento delle attività previste:

- a) pulizia giornaliera e periodica dei locali e degli arredi.
- b) disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione delle superfici;
- c) raccolta e smaltimento dei rifiuti.

Erogazione dei pasti

Il servizio deve essere effettuato direttamente dall'ente gestore, oppure da soggetto qualificato del settore. Il servizio dovrà essere svolto per sette giorni la settimana, con una somministrazione di prima colazione, pranzo e cena, secondo il numero delle effettive presenze nel centro.

Nella scelta degli alimenti sarà posta la massima cura nel proporre 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, e comunque qualora si trattasse di bambini in età neonatale, 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 adeguate stoviglie atte al loro consumo (piatti, tovaglioli, posate etc.).

Ogni pasto (pranzo e cena con alternanza dei menù previsti) sarà composto da un primo piatto (pasta o riso gr. 100/150 a seconda del condimento o gr. 80 pasta e 100 gr. di legumi o semola o riso), un secondo piatto (carne rossa 120 gr.; carne bianca 200 gr. o 250 gr. se con osso; pesce 150 gr.; due uova; 100 gr. di formaggio; verdura 180 gr.) frutta di stagione (150 gr. oppure 1 frutto a scelta tra banana, mela, pera, arancia ecc.) 2 panini (50 gr. cad.), 1 e ½ lt. di acqua minerale pro-capite al giorno, e in caso di necessità, anche all'occorrenza.

La prima colazione sarà composta da 1 bevanda calda (200 cc a scelta, latte, caffè, tè) fette biscottate (2 fette), 1 panetto di burro, 1 confezione di marmellata o miele, in alternativa biscotti preconfezionati, monoporzioni da 80 gr.

Il menù non potrà essere variato salvo i casi di comprovata emergenza, ma in ogni caso dovrà essere assicurato a tutti i commensali una disponibilità minima di 1 primo piatto (ammessa anche la pizza), 1 secondo piatto, che può essere costituito anche da formaggi e affettati (a seconda le scelte religiose), 1 tipo di frutta o yogurt, o 2 volte a settimana un dolce monoporzione e bevande come sopra indicato.

Fornitura di beni

La struttura di accoglienza dovrà fornire tutti i generi di prima necessità come di seguito elencato, documentando l'avvenuta consegna agli ospiti con firma per ricevuta:



*Prefettura — Ufficio Territoriale del Governo
di Potenza*

Allegato A

- a) effetti lettereschi adeguati al posto occupato, composti da materasso, cuscino, lenzuola, federe e coperte che saranno cambiati settimanalmente per l'avvio ai servizi di lavanderia e quant'altro utile al confort della persona;
- b) vestiario adeguato alla stagione, intendendo la fornitura del minimo necessario al momento dell'accoglienza presso la struttura e all'occorrenza il rinnovo degli stessi beni da effettuare periodicamente al fine di garantire l'igiene e il decoro della persona, nonché l'avvicinarsi delle stagioni;
- c) prodotti per l'igiene personale sottoelencati e rinnovo degli stessi consumabili con l'uso:
 - n. 1 dentifricio;
 - n. 1 spazzolino;
 - n. 1 pettine;
 - n. 1 sapone liquido;
 - carta igienica;
 - n. 1 shampoo;
- d) erogazione, per uso personale e per esigenze acclamate da prescrizione medica, di alcuni farmaci di fascia C: antipiretici, antidolorifici, creme contro traumi, creme/pomate antiemorroidarie, antiscabbia o per dermatiti in generale;
- e) erogazione del "*pocket money*" nella misura di euro 2,50 pro capite/pro die fino ad un massimo di € 7,50 per nucleo familiare, da erogare in contanti, o sotto forma di "buoni" (spendibili in strutture ed esercenti convenzionati) o di carte prepagate da utilizzare a seconda delle necessità dell'ospite (per schede telefoniche, snack alimentari, giornali, sigarette, fototessere, biglietti per trasporto pubblico) come indicato in allegato "C". Il *pocket money* verrà erogato dalla struttura ospitante, in relazione alle effettive presenze registrate per ciascun ospite, dietro firma da parte del destinatario a riprova dell'avvenuto rilascio;
- f) erogazione di tessera/ricarica telefonica di euro 15,00 all'ingresso.

Servizi per l'integrazione

Per tutti i soggetti assistiti il soggetto aggiudicatario deve garantire le seguenti prestazioni:

- a) servizio di mediazione linguistica e culturale anche per accompagni in esterna connessi alle problematiche sanitarie e alla domanda d'asilo;
- b) servizio d'informazione sulla normativa concernente l'immigrazione, i diritti e doveri e condizione dello straniero da realizzare attraverso colloqui individuali o incontri di gruppo a cura del servizio di assistenza legale coadiuvato dai mediatori culturali. Si richiede un minimo di due incontri cui deve partecipare ogni ospite accolto comprovato da firma apposta su un apposito registro presenze;
- c) sostegno socio psicologico teso anche a rilevare situazioni di trauma e vulnerabilità nonché a garantire invii mirati per una presa in carico esterna del SSN o di strutture specialistiche gestite dal terzo settore sul territorio ;
- d) garantire a tutti gli utenti la partecipazione a corsi di lingua italiana L2 (alfabetizzazione e base) per un minimo di 10 ore continuative settimanali da registrare con apposito foglio firma



*Prefettura — Ufficio Territoriale del Governo
di Potenza*

Allegato A

giornaliero. Tali corsi dovranno essere formati con gruppi classe composti da massimo 30 discenti ognuno e tenuto da personale specializzato nell'insegnamento L2. Si richiede inoltre all'interno di ogni corso un modulo formativo di almeno 4 ore sulla fruizione del SSN da inserire nella programmazione dell'insegnamento della lingua italiana L2. Si richiede inoltre di garantire l'inserimento scolastico dei minori;

- e) orientamento ed assistenza alla formalizzazione della richiesta di protezione internazionale, informazione ed assistenza nei rapporti con la Questura per l'inserimento nel sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati, invio degli elenchi aggiornati degli ospiti alla Prefettura, con l'indicazione delle eventuali vulnerabilità riscontrate. Orientamento e supporto alla preparazione e alla raccolta della memoria degli utenti per l'audizione della Commissione territoriale compreso il supporto alla eventuale necessità di specifiche certificazioni psicologiche, sanitarie e medico-legali oltre all'eventuale traduzione di documenti utili all'audizione stessa. Tale servizio deve essere garantito da operatori qualificati attraverso un minimo di due colloqui individuali per ogni utente in setting protetto da realizzarsi con l'ausilio della mediazione culturale;
- f) predisposizione di una specifica e sintetica relazione sociosanitaria su ciascun ospite da trasmettere alla Prefettura ai fini dell'inserimento nel circuito SPRAR al momento dell'inserimento;
- g) realizzazione di attività di animazione socio-culturali e ludico-sportive mediante la partecipazione attiva degli ospiti anche con il coinvolgimento di altri soggetti pubblici e/o privati;
- h) realizzazione di progetti di integrazione per l'avvio all'autonomia anche in partnership con soggetti pubblici e privati.

In ordine ai servizi da espletarsi si richiama anche il Capitolato generale di appalto dei Centri di accoglienza approvato con D.M. 21 novembre 2008.

L'ente gestore deve garantire adeguate modalità organizzative e l'idonea gestione dell'equipe attraverso attività di programmazione e coordinamento, riunioni periodiche, aggiornamento professionale e formazione, momenti di verifica e di valutazione del lavoro. Il personale impiegato nel centro di accoglienza deve possedere una comprovata esperienza nel settore oggetto dell'appalto.

Si precisa che sono a carico dell'operatore economico la retribuzione del personale utilizzato per l'esecuzione dei servizi oggetto di gara e tutti gli oneri assicurativi, previdenziali e della sicurezza sul lavoro, in ottemperanza delle norme vigenti in materia; nessun corrispettivo sarà erogato per l'uso e la gestione delle strutture e per la manutenzione straordinaria ed ordinaria nonché per le utenze che sono interamente a carico dell'operatore economico.

In ordine ai servizi da espletarsi si richiama anche il Capitolato generale di appalto, approvato con D.M. 21 novembre 2008, e **l'allegato 6** riferito alla dotazione minima del personale a cui l'ente gestore si dovrà uniformare in caso di aggiudicazione dell'affidamento.