



ATTIVITA' DI MEDIAZIONE SOCIALE E DEI CONFLITTI NEL PATRIMONIO DI ERP  
A SUPPORTO DEGLI UFFICI DI ACER FERRARA-anno 2017

**CIG : ZD61C1001B**

### **ESIGENZE**

L'art 25 della L.R. 24/2001 e succ. ha introdotto tra i compiti del Comune la *mediazione sociale*, al fine di prevenire l'insorgere di conflitti e di tensioni nei rapporti di convivenza tra gli assegnatari degli alloggi.

Acer Ferrara, in forza della Convenzione di gestione del patrimonio di erp, e' stata delegata dai Comuni allo svolgimento della suddetta attivita' istituzionale.

In particolare , ACER garantisce con la propria struttura aziendale la gestione delle segnalazioni relative a problematiche di convivenza;attivando verifiche, contatti, ispezioni, contraddittorio tra le parti, diffida, monitoraggio della situazione, fino all'adozione o proposta di adozione dei provvedimenti amministrativi ritenuti più opportuni per la gestione della situazione di conflittualità (mobilità d'ufficio, segnalazione di decadenza, azione legale, coinvolgimento del Servizio Sociale, delle Forze dell'Ordine, ecc.).

Da ultimo, Acer promuove iniziative a sostegno della solidarietà tra vicini e dell'integrazione sociale e culturale dei cittadini stranieri (Festa dei vicini, progetti di accompagnamento dell'inquilinato nei nuovi insediamenti abitativi, ecc.) e ha attivato un

**PORTIERATO SOCIALE** presso un locale a cio' dedicato , nel fabbricato erp di via Bentivoglio a Ferrara (complesso dei 76 alloggi).

Esistono tuttavia situazioni –singole o di fabbricato-che richiedono impegno, competenze o strumenti che esulano dalla ordinaria gestione.

Rispetto a tali situazioni , si rende necessario attivare **un servizio “a chiamata” o un vero e proprio progetto di mediazione** , da parte di mediatori sociali professionisti.

A tal proposito, si puo' ipotizzare la necessita' di progettare percorsi mediativi rispetto ad alcuni fabbricati erp , che saranno di volta in volta segnalati da Acer , nell'arco temporale dei 12 mesi della commessa.

Anche per lo svolgimento delle iniziative connesse al Portierato Sociale succitato si rende necessaria la collaborazione di personale qualificato.

### **OGGETTO dell' INCARICO**

#### **1) ATTIVITA' di MEDIAZIONE SOCIALE e dei CONFLITTI a CHIAMATA o SU PROGETTO**

Il lavoro prevede la messa a disposizione di un "pacchetto" di interventi nei contesti abitativi Erp, di volta in volta segnalati da Acer come necessitanti di interventi di monitoraggio e mediazione dei conflitti. A tale proposito, gli interventi “a chiamata”, si articoleranno in:

una prima fase di monitoraggio (tempo stimato: 30 minuti per ogni appartamento oggetto dell'analisi preliminare) volta a raccogliere:informazioni sulle dinamiche conflittuali e sulle problematiche emerse, profili relazionali degli utenti coinvolti nelle dinamiche conflittuali, quadro conoscitivo sul contesto abitativo condominiale dal punto di vista fisico e socio-relazionale (composizione della residenza);

una fase successiva finalizzata all'elaborazione e gestione di proposte mediative in termini di conciliazione. A tale proposito, il tipo di intervento che verrà attuato prevede la ricerca di soluzioni volte al superamento del conflitto, da individuare attraverso diversi strumenti tra loro affiancabili e integrabili: incontri singoli con gli interessati, incontri tra le controparti, incontri a livello condominiale, incontri con referenti Acer o con altri interlocutori.

**RISORSE** : Acer acquista un budget di **50 ore** di servizio nell'arco temporale di 12 mesi ,da

attivare a richiesta. Nel rispetto di questo budget di ore saranno richiesti progetti per alcuni fabbricati già noti come problematici, e interventi specifici su singole situazioni.

## **2) ATTIVITA' di PORTIERATO SOCIALE AL BARCO**

E' finalizzata a consolidare un servizio di prossimità nel quartiere Barco, in cui esiste una delle maggiori concentrazioni di alloggi popolari, avvalendosi di una sede fissa ubicata nel contesto condominiale di riferimento.

Il Portierato sociale rappresenta :

- un punto d'ascolto e d'informazione per fornire micro-servizi di supporto a problematiche legate alla quotidianità;
- un punto di raccolta delle problematiche legate all'uso degli ambienti residenziali da parte dei singoli assegnatari, condivisione delle stesse con l'Ente gestore e ricerca di soluzioni partecipate per l'organizzazione della gestione degli spazi comuni;
- un supporto micro-manutentivo per piccole questioni "bagatellari";
- una opportunità di orientamento e accompagnamento ai servizi sul territorio;
- un supporto nell'espletamento di pratiche burocratiche e nella compilazione di documenti;
- uno strumento d'informazione e indirizzo per l'uso adeguato dei servizi pubblici (anche sanitari);
- un supporto a famiglie in condizioni di difficoltà per risolvere le piccole necessità quotidiane (accompagnamenti per spesa, farmaci, trasporti, piccole manutenzioni domestiche);
- uno strumento di consulenza per pratiche e servizi attinenti alla persona e/o alla conduzione dell'alloggio (Asp, Asl, Igiene Ambientale, Servizi Telefonici, etc.);
- un centro di promozione di attività di socializzazione e un supporto per l'organizzazione di iniziative nel quartiere (feste, mercatino, baratto, orto, corsi, etc.), attraverso il coinvolgimento delle realtà organizzate presenti sul territorio (associazioni, Servizi, gruppi informali, etc.);
- un supporto per gli eventuali acquisti online;
- un punto di raccolta degli orari di mezzi pubblici;
- un centro di raccolta di esigenze e disponibilità per attività di reciproco aiuto (Banca del Tempo);
- un punto di mediazione dei conflitti per risolvere piccoli problemi di vicinato.

**RISORSE** : 1 mediatore per **12 ore a settimana**, distribuite su almeno 3 gg diversi tra mattina e pomeriggio

## **3) ATTIVITA' di SUPPORTO agli UFFICI AZIENDALI per ORGANIZZARE LA FESTA DEI VICINI ed eventuali altre iniziative di coesione sociale**

## **4) ATTIVITA' di SUPPORTO agli UFFICI AZIENDALI per EVENTUALE CANDIDATURA a BANDI EUROPEI e/o MINISTERIALI di FINANZIAMENTO DI PROGETTI di MEDIAZIONE SOCIALE e INCLUSIONE SOCIALE.**

### **COMPETENZE**

per l'espletamento dei servizi del presente capitolato, si richiede l'impiego di personale con qualifica di mediatore sociale, da documentare con il curriculum.

### **TEMPI di svolgimento del servizio**

Da gennaio 2017 a dicembre 2017.

Al termine del primo anno, Acer si riserva la facoltà di rinnovare per un altro anno l'incarico alle medesime condizioni.

E' escluso il rinnovo tacito.

**RISPETTO DELLA PRIVACY** Il soggetto incaricato e l'intero team si impegna ad osservare la massima riservatezza su tutte le informazioni e i dati di cui verrà a conoscenza durante lo svolgimento dell'incarico.

## **REFERENTI IN ACER**

Al fine di favorire il buon fine del progetto, Acer Ferrara individua almeno 1 referente a cui rapportarsi per esigenze contingenti e per la rendicontazione delle attività'.

## **ATTIVITA' di REPORTING**

Sono richiesti report periodici sull'andamento dell'attività', ogni 3 mesi, salvo aggiornamenti più' ravvicinati per esigenze specifiche.

## **MODALITA' di AGGIUDICAZIONE del SERVIZIO**

L'affidamento del servizio viene effettuato con il criterio "qualità'-prezzo" (art.95 dlgs 50/2016):

oltre al prezzo, sarà' valutato il curriculum dei mediatori, le precedenti esperienze maturate in ambiti analoghi, le proposte migliorative del servizio, con le seguenti modalità':

Offerta economica max 50 punti

(Il prezzo di riferimento praticato negli esercizi precedenti, e' di euro 15.000 annui.

Non sono ammesse offerte al rialzo.

Si attribuirà' punteggio massimo all'offerta con prezzo più' basso)

Curriculum degli operatori max 10 punti

Precedenti esperienze maturate in ambiti analoghi max 10 punti

Proposte migliorative max 30 punti

L'offerta economica dovrà essere espressa a corpo (specificare il valore dell'iva esclusa, se dovuta)

Il progetto tecnico avente la finalità' di illustrare le soluzioni più' appropriate per lo svolgimento del servizio e le eventuali proposte migliorative, dovrà essere sintetico e chiaro.

**Il Rup** e' il Dirigente del Servizio Clienti-Legale di Acer Ferrara, dott.ssa Angela Molossi.

**TEMPI** L'offerta deve pervenire (per posta, mail, brevi manu) entro il **12 dicembre 2016**.

Ferrara , il 14/11/2016

F.to IL DIRIGENTE del SERVIZIO CLIENTI-LEGALE  
(Dott.ssa Angela Molossi )

