



ALLEGATO 6

DISCIPLINARE TECNICO DI GARA

Obiettivi

La proposta progettuale tecnica, attraverso l'articolazione di un servizio di *Assistenza tecnica e accompagnamento sociale* alla realizzazione di quanto previsto nel dossier di candidatura presentato dalla Città di Torino nell'ambito del Programma straordinario di intervento per la riqualificazione urbana e la sicurezza delle periferie, dovrà definire un insieme di azioni e interventi finalizzati a:

- realizzare e monitorare attività di *empowerment* individuale e collettivo per favorire l'integrazione e la coesione sociale;
- agire sulle conoscenze, le abilità relazionali e le competenze degli abitanti, in particolare quelli con maggiore difficoltà ad integrarsi nel contesto sociale, per migliorare la loro partecipazione attiva ed il contributo alla vita locale;
- migliorare il livello di vivibilità, fruibilità e sicurezza del territorio, attraverso la realizzazione di specifiche azioni integrate tra loro, capaci di stimolare sia la creazione di opportunità di incontro e di servizio alla collettività locale, sia la promozione del coinvolgimento dei cittadini in azioni finalizzate al miglioramento della qualità della vita nel quartiere;
- promuovere un rapporto partecipativo e collaborativo tra gli abitanti e le istituzioni locali, in particolare con le loro articolazioni territoriali (attività decentrate, servizi, sportelli, quali le Circoscrizioni, l'Agenzia Territoriale per la Casa, i servizi sanitari e socio-assistenziali, le scuole, le biblioteche, le case del quartiere), svolgendo una funzione di accompagnamento e mediazione sociale;
- offrire sostegno a progetti ed azioni che abbiano come finalità la "riappropriazione" degli spazi da parte dei cittadini, la relazione tra le persone, la conoscenza reciproca,

la collaborazione tra Amministrazione e cittadini attivi, creando presidi sociali visibili e preferibilmente animati dagli stessi cittadini (come per esempio i Patti di collaborazione disciplinati dal regolamento n. 375 della Città di Torino sui Beni comuni urbani).

Mediante l'affidamento del servizio di assistenza tecnica e accompagnamento sociale la Città intende intervenire in maniera incisiva con una progettualità trasversale e complessa per la risoluzione di criticità legate alla convivenza e alla conflittualità (anche in semplici aspetti della vita quotidiana quali, ad esempio, il corretto conferimento dei rifiuti urbani, la riduzione dell'uso improprio degli spazi pubblici, il rispetto delle regole del commercio in termini di orari, pulizia) attraverso modalità atte a:

- produrre la consapevolezza ed il miglioramento dei comportamenti quotidiani degli abitanti nell'uso dello spazio pubblico (parchi e giardini, spazi pubblici "residuali", marciapiedi);
- favorire il miglioramento delle relazioni tra i cittadini (buon vicinato, rispetto delle regole comuni) per facilitare la convivenza quotidiana;
- ridurre i conflitti.

Per raggiungere tali obiettivi l'affidatario del servizio dovrà operare in contesti vicini alla quotidianità, con particolare attenzione alle aree della città che presentano maggiori criticità sul piano della fragilità e dell'esclusione sociale e alle aree con alta densità di edilizia residenziale pubblica, attraverso la promozione di reti miste e con modalità operative flessibili, al fine di rendere la comunità locale un attore del cambiamento sociale.

Destinatari

Destinatari del servizio saranno gli abitanti delle aree individuate nel dossier di candidatura presentato dalla Città di Torino nell'ambito del Programma straordinario di intervento per la riqualificazione urbana e la sicurezza delle periferie. Una specifica attenzione dovrà essere rivolta agli abitanti dei quartieri di edilizia residenziale pubblica.

Descrizione delle principali attività da realizzare.

Il Servizio di Assistenza Tecnica e Accompagnamento Sociale al progetto “AxTO – Azioni per le Periferie Torinesi”, dovrà progettare, avviare e gestire un presidio informativo visibile sulle aree oggetto dell'intervento, (con almeno una sede fissa ed una sede mobile), al fine di costruire un rapporto diretto con gli abitanti e coinvolgerli attivamente nei processi in corso.

A) Organizzazione di un sistema di comunicazione efficace che garantisca la diffusione delle informazioni, sia a livello di quartiere, sia a livello cittadino, e faciliti la consapevolezza ed il coinvolgimento degli abitanti in merito alle trasformazioni legate al progetto AxTO. Tale sistema di comunicazione dovrà, a seconda delle necessità, articolarsi con gli strumenti qui di seguito elencati:

- 1. Newsletter periodiche** di carattere generale: **ideazione linea grafica** (in accordo con gli uffici della Città di Torino); **elaborazione dei contenuti; stampa e distribuzione.**
- 2. Manifesti, locandine e volantini informativi** per evidenziare le tappe significative dei vari interventi: **ideazione format; elaborazione contenuti; stampa e distribuzione.**
- 3. Punti informativi mobili** organizzati in base alle esigenze informative degli interventi di AxTO, durante momenti significativi per il quartiere ed in occasione di manifestazioni ed eventi: **organizzazione; allestimento; gestione.**
- 4. Incontri specifici di informazione/comunicazione** con le differenti realtà locali: **organizzazione; gestione; report.**
- 5. Eventi a visibilità cittadina e/o locale** per sottolineare momenti particolarmente significativi del processo: **organizzazione; pubblicizzazione; allestimento; gestione.**

B) Apertura regolare di uno sportello accessibile ai cittadini (con sede fissa e mobile) per facilitare la convivenza degli abitanti con i cantieri attivi, attraverso la mediazione ed il raccordo tra le varie esigenze:

- 1. Raccolta delle segnalazioni** degli abitanti ed accompagnamento alla ricerca di soluzioni possibili (in collaborazione con gli uffici della Città): **censimento delle segnalazioni; report.**

2. Disponibilità ad ospitalità periodica e calendarizzata di Servizi Utili ai cittadini, quali ad esempio il Nucleo di Prossimità della Polizia Municipale, lo sportello informativo dell’Agenzia Territoriale per la Casa; etc.

C) Organizzazione periodica di incontri, sopralluoghi od azioni specifiche, intorno alle aree interessate dal processo di rigenerazione urbana, con l’obiettivo di promuovere l’assunzione di responsabilità dei cittadini e prevenire eventuali usi impropri degli spazi pubblici, coinvolgendo via via i vari utenti: **organizzazione; gestione; report.**

D) Gestione, nei 24 mesi di attività sul territorio, di trentasei operatori, per lo svolgimento di un lavoro di mantenimento della pulizia, del decoro urbano e della cura di alcune zone “fragili” del quartiere (nelle vicinanze di Scuole e altri edifici pubblici; Aree verdi; Aree Pedonali); per la manutenzione e cura degli arredi urbani (panchine, fioriere, etc.); per l’organizzazione di momenti di animazione socio-culturale; per la mediazione dei conflitti nati sull’utilizzo degli spazi. Tali operatori saranno impiegati per venti ore settimanali e ognuno per un periodo di 4 mesi. I costi di tale personale saranno così ripartiti:

12 operatori a carico del soggetto aggiudicatario

24 operatori a carico della Città di Torino.

Tali operatori saranno selezionati da un elenco fornito dalla Città di Torino anche in collaborazione con il Centro Lavoro (vedasi intervento 3.04 del progetto AxTO).

Il soggetto aggiudicatario dovrà nello specifico :

- **Acquistare e mettere a disposizione i DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) necessari per lo svolgimento di ogni attività.**
- **Programmare e gestire settimanalmente le varie attività.**
- **Gestire e inviare mensilmente il Foglio Firme alla Città di Torino.**

La Città di Torino si impegna alla Formazione degli operatori sui temi della sicurezza nei luoghi di lavoro.

E) Supporto al coordinamento del progetto AxTO per il mantenimento dei rapporti di collegamento e di collaborazione con i vari enti coinvolti nel progetto.

- 1. Relazione con i diversi uffici della Città di Torino e con i soggetti locali, diversamente organizzati**, per garantire una costante circolarità delle informazioni.
- 2. Svolgimento di tutte le attività**, necessarie per la realizzazione del *Servizio di Assistenza Tecnica e Accompagnamento Sociale*.
- 3. Relazioni periodiche regolari con gli uffici della Città di Torino**, sull'andamento delle singole progettazioni.

Il *Servizio di Assistenza Tecnica e Accompagnamento Sociale* al progetto "AxTO – Azioni per le Periferie Torinesi", dovrà inoltre attivare e supportare la cittadinanza attiva e la rete associativa locale tramite:

F) l'accompagnamento dei cittadini verso forme di auto-organizzazione in grado di promuovere processi di sviluppo di comunità;

G) il supporto ad azioni che prevedano la riqualificazione di spazi o aree di uso collettivo, anche come strumento di costruzione e salvaguardia dell'identità e della memoria locale.

Il *Servizio di Assistenza Tecnica e Accompagnamento Sociale* al progetto "AxTO – Azioni per le Periferie Torinesi", dovrà infine monitorare e valutare le attività realizzate tramite:

H) il monitoraggio e report periodici sulle varie azioni del Servizio di Assistenza Tecnica e Accompagnamento Sociale

individuando le eventuali proposte di modifica necessarie, con riferimento agli esiti sociali, economici, ambientali attraverso:

- 1. verifiche periodiche trimestrali**
- 2. report di monitoraggio finale.**

Il progetto tecnico dovrà proporre un sistema di monitoraggio dell'efficacia sociale del progetto AxTO, indicando un set di indicatori specifici da illustrare nel monitoraggio finale.

Per ciascuna delle azioni sopra indicate, il progetto tecnico dovrà fornire una descrizione dettagliata, che in coerenza con gli obiettivi da raggiungere, indichi le modalità di organizzazione e realizzazione delle azioni proposte (quali ad esempio l'orario di apertura degli sportelli; la quantità di personale assegnato; la quantità di materiali di comunicazione prodotti; etc).

Saranno a carico dell'affidatario tutti i costi per la produzione di tutti i materiali proposti (stampati; pubblicità; forniture e servizi per l'organizzazione di eventi pubblici e manifestazioni; etc).

Considerate le caratteristiche del servizio, qualora necessario e a seguito del costante monitoraggio da parte della Città, l'aggiudicatario potrà rimodulare le attività, previo accordo con la Città.

Aree di intervento

Le aree urbane interessate sono quelle definite dal Progetto AxTO presentato dalla Città nell'ambito del "Programma straordinario di intervento per la riqualificazione urbana e la sicurezza delle periferie". Le aree sono così suddivise tra i due lotti:

LOTTO 1: Aree a nord degli assi viari Corso Francia / Corso Vittorio Emanuele II;

LOTTO 2: Aree a sud degli assi viari Corso Francia / Corso Vittorio Emanuele II.

L'affidatario di un lotto dovrà prevedere forme e strumenti per garantire il coordinamento con le attività dell'altro lotto, anche d'intesa con la Città.

Sedi fisse

L'affidatario di ciascun lotto dovrà mettere a disposizione almeno una sede operativa fissa, localizzata nell'area di intervento, per ospitare le principali attività di accoglienza e informazione rivolte ai cittadini. La sede dovrà evidenziare la propria funzione attraverso

idonei strumenti comunicativi (insegne, vetrofanie, etc.), utilizzando il format grafico indicato per il progetto “AxTO – Azioni per le Periferie Torinesi”, dagli uffici della Città di Torino.

La sede fissa dovrà essere aperta per almeno 3 giorni alla settimana con orario d’ufficio e dovrà essere accessibile direttamente da una via pubblica.

Sedi mobili

L’affidatario di ciascun lotto dovrà mettere a disposizione almeno un mezzo motorizzato (camper, furgone attrezzato e simili) per consentire di svolgere con regolarità, sulla base di un calendario che dovrà essere definito nella proposta progettuale, le attività previste dal servizio in diversi luoghi compresi nell’area di intervento. Le unità mobili dovranno essere facilmente riconoscibili (attraverso un colore e/o altri strumenti comunicativi) utilizzando il format grafico indicato per il progetto “AxTO – Azioni per le Periferie Torinesi”, dagli uffici della Città di Torino, come una forma di presidio regolarmente presente e dovranno essere utilizzate come punto di riferimento anche per altre attività periodiche di uso sociale dello spazio pubblico.

La sede mobile dovrà essere aperta per almeno 2 giorni alla settimana con orario d’ufficio e dovrà spostarsi nell’area di interesse secondo un programma concordato o a seconda delle esigenze.

Le spese relative all’uso di tale mezzo (comprese le spese relative ad ammortamento, affitto, leasing o altro) formano parte del prezzo del servizio.

Risorse Umane da impiegare

Per garantire qualità e successo delle attività, nonché il raggiungimento degli obiettivi sopra illustrati, l’aggiudicatario dovrà avvalersi di risorse umane in quantità adeguate. Dovrà costantemente accompagnare e affiancare i destinatari del servizio per garantire loro un adeguato supporto. A tal fine dovrà mettere a disposizione personale, con qualifiche ed esperienze adeguate. L’esperienza maturata e la coerenza della stessa con il progetto tecnico proposto dovrà essere messa in evidenza in uno schema riassuntivo da consegnare unitamente al progetto.

L'Amministrazione potrà prevedere forme di affiancamento delle equipe di lavoro dell'affidatario da parte di dipendenti dei Servizi competenti della Città e delle Circoscrizioni interessate.

Materiale di comunicazione

Il materiale di comunicazione inerente le azioni progettuali, dovrà essere progettato, prodotto e distribuito dal soggetto aggiudicatario, previa verifica dello stesso da parte della Città.

Collaborazione con le reti locali

Nell'esecuzione del servizio oggetto della presente procedura, e nell'ottica del rafforzamento del sistema delle reti, l'aggiudicatario dovrà far riferimento anche alle risorse esistenti sul territorio e alla rete degli attori impegnati in interventi collegati alla riqualificazione dell'area prevista dal dossier di candidatura presentato dalla Città di Torino nell'ambito del Programma straordinario di intervento per la riqualificazione urbana e la sicurezza delle periferie.

L'aggiudicatario dovrà inoltre garantire il costante coordinamento con gli uffici della Città.

Beni strumentali – Beni di consumo

Per l'esecuzione del servizio di cui alla presente procedura l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione, oltre agli automezzi previsti per il funzionamento delle unità mobili, beni di consumo e beni strumentali necessari.

Meccanismi operativi - Sistema di monitoraggio

L'aggiudicatario dovrà verificare costantemente l'esecuzione del servizio sia complessivamente, sia nei confronti di ciascun destinatario, mediante un'appropriata attività di monitoraggio anche ai fini dell'eventuale rimodulazione delle attività previo accordo con la Città. Per il periodo di affidamento, l'aggiudicatario dovrà inoltre trasmettere alla Città:

- un report ogni 3 mesi di attività, da consegnare alle scadenze indicate dalla Città, sull'andamento dei singoli interventi, compreso l'intervento oggetto del presente affidamento, con particolare attenzione all'impatto sui cittadini;

- un rapporto finale che dovrà contenere i dati finali, le relative analisi e proposte, con riferimento a tutte le attività e servizi svolti, la rilevazione del livello di soddisfazione dei partecipanti alle attività, i risultati ottenuti in relazione ai progetti-azioni messe in atto, con riferimento al set di indicatori sull'efficacia sociale del progetto AxTO, presentati in sedi di candidatura.