

# PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

## FAQ

### Quesito:

Mediazione “a chiamata” non urgente: entro quanto tempo dalla chiamata deve essere assicurata la presenza del mediatore? oppure saranno interventi “programmati” su appuntamento? Quanto tempo prima mediamente vengono fissati gli appuntamenti?

### Risposta:

Il CSA all'art. 4, comma 6, lettera a), dettaglia le modalità di svolgimento del servizio, chiarendo che gli interventi di mediazione su “chiamata non urgenti” (da effettuarsi, quindi, in una giornata successiva a quella in cui è stata inviata la richiesta di mediazione) potranno essere richiesti dal lunedì al venerdì in una fascia oraria compresa tra le ore 8.00 e le ore 20.00 (salvo diversa offerta presentata in sede di gara in risposta al parametro di valutazione 6 – art. 7, comma 7). Ne consegue che gli interventi di mediazione a “chiamata non urgenti” saranno sempre richiesti, con le modalità indicate all'art. 4, comma 6, lettera a), almeno il giorno precedente a quello in cui dovrà essere svolto l'intervento di mediazione. Il mediatore, individuato dalla Ditta aggiudicataria e informato dalla stessa - con le modalità che riterrà opportune - della richiesta di mediazione da evadere, dovrà presentarsi nell'ora e nel giorno indicati dal messaggio di posta elettronica inviata dalla stazione appaltante per la richiesta dell'intervento.

---

### Quesito:

Mediazione “a chiamata” urgente: per le richieste urgenti (ma anche quelle non urgenti) è accettato l’utilizzo di un sistema di prenotazione on-line con scelta del mediatore disponibile e email di conferma in automatico della presa in carico del servizio, invece che la “classica email” che può non essere ricevuta/finire nello spam/non essere letta/etc...?

### Risposta:

nel CSA all'art. 4, comma 6, lettera a) vengono già illustrate le modalità con cui la stazione appaltante inoltra le richieste di mediazione su chiamata; non sono, pertanto, accettate altre modalità per l'attivazione del servizio. Si precisa che le modalità di attivazione del servizio su chiamata sono le stesse sia per le mediazioni su chiamata “urgenti” sia per le mediazioni su chiamata “non urgenti”.

---

Quesito:

Il compenso orario di € 24,00 /ora per le prestazioni di mediazione a chiamata art.4, comma 4, lettera A1 è già comprensivo di spese di trasferta del mediatore? Se no, come deve essere calcolata la trasferta?

Risposta:

il compenso indicato dal CSA (€ 24,00 orarie) è da ritenersi omnicomprensivo come specificato all'art. 5 del CSA (1° Tabella).

---

Quesito:

E' presumibile una non sovrapposizione (giorni/ore) degli sportelli fissi con gli sportelli "a chiamata" ?

Risposta:

nel CSA, all'art. 4, comma 6, lettera b) sono indicate le giornate e gli orari di apertura degli sportelli di mediazione di cui all'art. 4, comma 4, lettera B). La/e giornata/e di apertura e gli orari degli sportelli di "mediazione da attivarsi su chiamata" (di cui all'art. 4, comma 4, lettera C), come indicato nel CSA - art. 4, comma 6, lettera b) saranno comunicati di volta in volta dall'amministrazione e saranno comunque ricompresi nell'arco della settimana (dal lunedì al venerdì) all'interno della fascia oraria 8.00 – 18.00, quindi potrebbero essere anche in concomitanza con gli "sportelli di mediazione" di cui all'art. 4, comma 4, lettera B.