

Oggetto: Stato di emergenza per assicurare soccorso e assistenza alla popolazione ucraina in conseguenza della grave crisi internazionale in atto. OCDPC n. 872 del 04/03/2022. Affidamento servizio di intervento di mediazione linguistica e culturale alla popolazione proveniente dall'Ucraina mediante prosecuzione servizio Call Center.

Il Presidente della Giunta regionale

Commissario delegato per assicurare, sul territorio nazionale, l'accoglienza il soccorso e l'assistenza alla popolazione in conseguenza degli accadimenti in atto nel territorio dell'Ucraina (Ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile n. 872 del 4 marzo 2022)

VISTI

- il decreto legge 25 febbraio 2022, n. 14, recante “Disposizioni urgenti sulla crisi in Ucraina”, convertito con modificazioni dalla L. 5 aprile 2022, n. 28;
- la delibera del Consiglio dei ministri del 28 febbraio 2022 con cui è stato dichiarato, fino al 31 dicembre 2022, lo stato di emergenza in relazione all'esigenza di assicurare soccorso e assistenza alla popolazione ucraina sul territorio nazionale in conseguenza della grave crisi internazionale in atto;
- l'Ordinanza della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Protezione Civile - n.872 del 4 marzo 2022 - Disposizioni urgenti di protezione civile per assicurare, sul territorio nazionale, l'accoglienza il soccorso e l'assistenza alla popolazione in conseguenza degli accadimenti in atto nel territorio dell'Ucraina;
- l'OCDPC n. 873 del 6/03/2022 con cui il Capo del Dipartimento di protezione civile ha approvato le ulteriori disposizioni urgenti di protezione civile per assicurare, sul territorio nazionale, l'accoglienza, il soccorso e l'assistenza alla popolazione in conseguenza degli accadimenti in atto nel territorio dell'Ucraina;
- la circolare a cura della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della protezione civile, contenente le “prime indicazioni operative per l'accoglienza e l'assistenza della popolazione proveniente dall'Ucraina” del 21 Marzo 2022;
- la Legge 29 dicembre 2022, n. 197, recante “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2023 e bilancio pluriennale per il triennio 2023-2025”, con la quale all'articolo 1, comma 669, è stato prorogato lo stato di emergenza al 3 marzo 2023;
- il Decreto Legge del 2 marzo 2023, n. 16, recante “Disposizioni urgenti di protezione temporanea per le persone provenienti dall'Ucraina”, con il quale è stato prorogato lo stato di emergenza fino al 31 dicembre 2023;

RICHIAMATO in particolare l'art. 2, comma 1, lettera b), dell'ordinanza suindicata che prevede che “I Presidenti delle Regioni, nominati Commissari delegati, e i Presidenti delle Province autonome di Trento e di Bolzano provvedono a coordinare l'organizzazione del concorso dei rispettivi sistemi territoriali di protezione civile negli interventi e nelle attività di soccorso ed assistenza alla popolazione proveniente dall'Ucraina a seguito degli accadimenti in atto di cui in premessa, nel quadro di un piano di distribuzione nazionale, in relazione:...omissis...b) alle soluzioni urgenti di alloggio ed assistenza temporanee, provvedendo in sussidiarietà nelle more dell'individuazione delle soluzioni di accoglienza o per persone in transito, da parte delle Prefetture – Uffici territoriali del Governo, nel quadro del piano di distribuzione nazionale;”;

RILEVATO che sono state innumerevoli le difficoltà incontrate dai rifugiati provenienti dall'Ucraina in merito al recepimento di informazioni chiare e dettagliate sulle procedure legali per l'ottenimento di documenti - in particolare per i minori non accompagnati e i cittadini di paesi terzi - e alla possibilità di ricevere un orientamento generale all'accesso ai servizi pubblici e privati, quali ad esempio le informazioni su accoglienza, assistenza sanitaria, orientamento scolastico e lavorativo, ottenimento beni di prima necessità e servizi sociali per coloro che hanno scelto di fermarsi nel territorio piemontese;

CONSIDERATO che la situazione, se non opportunamente mitigata, avrebbe potuto e potrebbe tuttora, aggravare la condizione di vulnerabilità nella quale si trovano coloro che fuggono dal conflitto, portandoli a condizioni estreme di marginalità;

DATO ATTO che la Onlus "DRC Italia", in accordo con il Consolato Onorario di Ucraina di Torino, cui si era presentata fin dalle prime settimane del conflitto, ha recepito la richiesta di quest'ultimo di coordinarsi con la Regione Piemonte per valutare la possibilità di avviare un progetto comune a supporto dei rifugiati e sul territorio regionale con la realizzazione di un Call Center Emergenza Ucraina in lingua ucraina, russa, italiana e inglese;

PRESO ATTO che a far data dal 23 marzo 2022 il Settore Protezione Civile della Regione Piemonte, ha messo a disposizione le utenze telefoniche necessarie regionali, nonché gli spazi interni alla propria sede in Torino, per consentire agli operatori e operatrici di DRC Italia ONLUS, di svolgere in un luogo appropriato ed in sinergia con il centro di gestione dell'emergenza, le loro attività inerenti il Call Center Emergenza Ucraina;

DATO ATTO che il Consolato Onorario di Ucraina di Torino è stato coinvolto nel progetto Call Center Emergenza Ucraina, quale attore che, oltre a creare la fondamentale connessione tra DRC Italia e la Regione Piemonte, ha anche messo a disposizione il background esperienziale del proprio personale volontario impiegato nelle attività di supporto ai profughi in arrivo in Piemonte;

PRESO ATTO che DRC Italia ONLUS si è occupato del finanziamento e della gestione dell'attività del Call Center Emergenza Ucraina tramite formazione e supervisione operatori/trici con coordinamento giornaliero, follow-up dei casi legali, e gestione manageriale delle risorse umane: attivazione contratti, management tecnico di operatori/trici telefonici e operatrici socio-legali a supporto;

PRESO ATTO, altresì, che l'attività del Call Center Emergenza Ucraina, sul numero Regionale istituito per i cittadini e le cittadine in fuga dall'Ucraina, è strutturata su tre linee di azione quali:

1. Coordinamento progetto e stakeholders, Monitoraggio attività, Management staff;
2. Fornitura di informazioni, orientamento alle opportunità sul territorio piemontese, accompagnamenti e traduzioni;
3. Case-management/assistenza legale;

PRESO ATTO che per lo svolgimento dell'attività del Call Center Emergenza Ucraina, la consulente socio-legale e gli operatori e operatrici di DRC Italia si sono finora coordinati con la Regione – Settore Protezione Civile in tema accoglienza e contributi economici, con gli enti locali, con tutti gli altri attori locali competenti (Questura, Prefetture, ASL, Tribunale per i Minori) e con attori privati;

RILEVATO che dal monitoraggio dei primi 8 mesi di attività del Call Center Emergenza Ucraina, come risulta dalla documentazione DRC del 06/02/2023 (prot. n. 7220 del 16/02/2023 del Settore Protezione Civile), sono state 2538 le ore di apertura e 9100 le chiamate ricevute, 8.557 i beneficiari diretti dei servizi erogati e 25.671 beneficiari indiretti; del totale, 6131 sono donne (71%), 1109 sono uomini (13%), 1317 (15%) sono minori; per ciò che concerne la nazionalità, la maggioranza dei beneficiari è di cittadinanza ucraina (circa 78%), ma diverse chiamate sono state effettuate da persone di cittadinanza italiana (20%); infine, circa il 2% dei beneficiari del progetto consiste in

cittadini di Paesi terzi (tra i principali Marocco, Moldavia, Romania, Polonia, Nigeria) risiedenti in Ucraina a vario titolo e fuggiti in Italia dopo lo scoppio del conflitto;

EVIDENZIATO che tali dati, registrati seguendo le policy e gli obblighi di reportistica interni voluti da DRC International, confermano la necessità di mantenere viva l'attività per garantire la continuità del servizio a supporto dei cittadini ucraini sul territorio piemontese, ma aiuterebbe anche a limitare la marginalizzazione delle persone vulnerabili già presenti sul nostro territorio, specie considerando l'elevato numero di donne, minori e minori non accompagnati tra gli arrivi totali;

PRESO ATTO che sino alla data del 31 gennaio 2023 l'attività è stata finanziata da donatori esterni a DRC Italia, ma che a partire dal 1 febbraio 2023 il sostegno economico è venuto meno, benché il servizio non sia stato interrotto, come verificato dal soggetto attuatore regionale sub-delegato;

DATO ATTO, altresì, della professionalità di base e soprattutto di quella acquisita nella trattazione delle differenti casistiche affrontate, da parte degli operatori del Call Center Emergenza Ucraina, come risulta dalla documentazione di cui alla sopra citata nota del DRC del 06/02/2023 (prot. n. 7220 del 16/02/2023 del Settore Protezione Civile), nonché per quanto a conoscenza del soggetto attuatore regionale sub-delegato, attraverso l'attività di Sala Operativa svolta in assoluta sinergia con quella del "Call Center", che prefigurano una difficile, diversa replicabilità del grado di soddisfazione maturato da DRC Italia nella trattazione delle problematiche in argomento;

DATO ATTO che la Struttura Commissariale per l'emergenza Ucraina della Regione Piemonte si configura quale stazione Appaltante al fine di poter assicurare le dovute iniziative di acquisizione forniture/servizi per fronteggiare le attività di soccorso ed assistenza alla popolazione proveniente dall'Ucraina;

RITENUTO, pertanto, necessario garantire l'erogazione del servizio, senza soluzione di continuità, fino alla vigenza dello stato di emergenza nazionale, attualmente fissato al 31/12/2023, fatte salve ulteriori proroghe dello stesso, per un importo massimo mensile stimato in € 11.400,00 (o.f.i.);

DATO ATTO che ai sensi dell'articolo 4, comma 2 dell'Ordinanza del Capo Dipartimento della Protezione Civile n. 872 del 4 marzo 2022, per fronteggiare gli oneri conseguenti alla realizzazione degli interventi e delle attività di cui all'art. 2, comma 1, è stata autorizzata l'apertura di apposite contabilità speciali intestate a ciascun Commissario delegato o a uno dei soggetti attuatori di cui al comma 1 da lui individuato;

DATO ATTO, inoltre, che ai sensi dell'articolo 6, comma 1 dell'Ordinanza del Capo Dipartimento della Protezione Civile n. 872 del 4 marzo 2022 si prevede che "Agli oneri connessi all'espletamento degli interventi di cui alla presente ordinanza posti in essere dai Commissari delegati e dai Presidenti delle Province autonome di Trento e di Bolzano o dai soggetti attuatori da essi nominati, si provvede nel limite delle risorse autorizzate con delibera del Consiglio dei Ministri in relazione al presente contesto emergenziale, assicurate dalle risorse del Fondo nazionale delle emergenze disponibili sulla contabilità speciale n° 6352, intestata al Presidente della Regione Piemonte in quanto Commissario delegato;

PRESO ATTO che, dalle verifiche contabili effettuate dal soggetto attuatore regionale sub-delegato, sulla contabilità speciale n° 6352, intestata al Presidente della Regione Piemonte in quanto Commissario delegato, risulta la copertura finanziaria per garantire il servizio di call center dal 1 febbraio 2023 al 31.12.2023;

RICHIAMATE

- l'Ordinanza commissariale n. 1 del 7 marzo 2022 con cui sono stati nominati i soggetti attuatori, ai sensi dell'OCDPC n. 872 del 4 marzo 2022, nella persona del Direttore competente in materia di Protezione Civile, arch. Salvatore Martino Femia, o suo delegato con D.D. del 10 marzo 2022 n.

602/A1800A/2022, nonché del Direttore competente in materia di Sanità e Welfare, dott Mario Minola, o suo delegato;

- l'Ordinanza commissariale n. 2 del 10 marzo 2022 con cui è stato istituito il Comitato di Coordinamento ai sensi dell'art. 2, comma 2, dell'OCDPC n. 872 del 4 marzo 2022;

- la Determinazione Dirigenziale del 10 marzo 2022 n. 602/A1800A/2022 "Ordinanza del Commissario delegato n. 1 del 7 marzo 2022 "Stato di emergenza per assicurare soccorso e assistenza alla popolazione ucraina in conseguenza della grave crisi internazionale in atto. Nomina delegato del soggetto attuatore."

VISTO il decreto legislativo 7 aprile 2003, n. 85, recante "Attuazione della direttiva 2001/55/CE relativa alla concessione della protezione temporanea in caso di afflusso massiccio di sfollati ed alla cooperazione in ambito comunitario";

VISTO il decreto legislativo 2 gennaio 2018, n. 1, e in particolare gli articoli 25, 26 e 27;

INFORMATO il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) della Struttura Commissariale per l'Emergenza Ucraina della Regione Piemonte;

SENTITI

- l'Assessore competente in materia di "Gestione Emergenza Profughi Ucraini", ai sensi del DPGR n. 22 del 31.3.2022;

- l'Assessore competente in materia di "Gestione emergenza minori profughi ucraini", ai sensi del DPGR n. 22 del 31.3.2022;

DISPONE

Articolo 1

Di individuare il servizio del Call Center Emergenza Ucraina, tra le attività da effettuare ai fini dell'ottimale gestione delle attività poste in essere dalla Struttura commissariale, in coordinamento con il Consolato Onorario Ucraino di Torino, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera b), dell'Ordinanza del Capo Dipartimento della Protezione Civile n. 872 del 4 marzo 2022, per assicurare, sul territorio regionale, l'accoglienza, il soccorso e l'assistenza alla popolazione in conseguenza degli accadimenti in atto nel territorio dell'Ucraina.

Articolo 2

Di proseguire, senza soluzione di continuità, ai fini del mantenimento dei servizi offerti dal Call Center Emergenza Ucraina, la gestione, attraverso il Call Center Emergenza Ucraina, delle attività di:

- Coordinamento generale, Monitoraggio attività, Management staff;
- Fornitura di informazioni, orientamento alle opportunità sul territorio piemontese, accompagnamenti e traduzioni;
- Case-management/assistenza legale;

in continuità con le attività svolte ai sensi del predetto dell'articolo 2, comma 1, lettera b), dell'Ordinanza del Capo Dipartimento della Protezione Civile n. 872 del 4 marzo 2022, per un importo massimo mensile, stimato in € 11.400,00 (o.f.i.).

Articolo 3

Di demandare al Soggetto Attuatore Regionale Delegato, la predisposizione degli atti necessari a garantire l'affidamento e la remunerazione della prestazione delle attività di servizio del Call Center Emergenza Ucraina, a far data della stipula del contratto e senza soluzione di continuità, a beneficio dei profughi ucraini in fuga dalla guerra, fino alla vigenza dello stato di emergenza nazionale, attualmente fissato al 31/12/2023, fatte salve ulteriori proroghe dello stesso.

Articolo 4

Di riconoscere alla Onlus “D.R.C. Italia” la remunerazione per il servizio di Call Center Emergenza Ucraina reso a far data dal 1 febbraio 2023, senza soluzione di continuità, e fino alla stipula del contratto di cui all’articolo 3, per un importo massimo mensile, stimato in € 11.400,00 (o.f.i.).

Articolo 5

Gli oneri per la prosecuzione delle attività svolte dal Call Center Emergenza Ucraina, nell’ambito delle spese relative a quanto specificato all’articolo 2 della presente Ordinanza, per un importo complessivo stimato in € 125.400,00 (o.f.i.), trovano copertura con le risorse del Fondo nazionale delle emergenze disponibili sulla contabilità speciale n° 6352, intestata al Presidente della Regione Piemonte in quanto Commissario delegato.

Il presente provvedimento sarà pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte, ai sensi dell’articolo 61 dello Statuto, sul sito internet della Regione Piemonte nella sezione Amministrazione trasparente ai sensi dell’articolo 42 del D.Lgs 14 marzo 2013, n° 33.

Il Direttore competente in materia di
Protezione Civile
arch. Salvatore Martino Femia

Firmato digitalmente
ai sensi dell’art. 21 d. lgs. 82/2005

Il Soggetto attuatore delegato
Francescantonio De Giglio

Firmato digitalmente
ai sensi dell’art. 21 d. lgs. 82/2005

Il Commissario delegato
On. Alberto Cirio

Firmato digitalmente
ai sensi dell’art. 21 d. lgs. 82/2005