

Indice generale

1. SCOPO.....	2
2. DEFINIZIONI.....	2
3. RESPONSABILITÀ.....	2
4. MODALITÀ OPERATIVE.....	3
4.1 - Premessa.....	3
4.2 - Mediazione linguistico-culturale a scuola + Facilitazione linguistica a scuola.....	4
4.2.1 Mediazione linguistico-culturale a scuola.....	4
4.2.2 Facilitazione linguistica a scuola.....	6
4.3 - Mediazione in ambito sociale.....	8
SCHEDA DESCRITTIVA PROGETTO “Mediazione linguistico-culturale a scuola + Facilitazione linguistica a scuola” (allegato).....	10

Rev 0	Data	Pagine/paragrafi modificati			Approvazione
					

1. SCOPO

Il presente Protocollo Operativo disciplina i principali aspetti operativi inerenti il servizio di “Mediazione Culturale” (distinto in Mediazione linguistico-culturale a scuola, Facilitazione linguistica a scuola e Mediazione in ambito sociale) per i 17 Comuni dell’ATS VEN_13, nel periodo compreso tra il 01/09/2025 e il 31/08/2026 (anno scolastico 2025/2026).

2. DEFINIZIONI

A.S.	Assistenti Sociali dei Comuni dell’ATS VEN_13
AULSS	Azienda ULSS 3 “Serenissima”
ATS VEN_13	Ambito Territoriale Sociale VEN_13
COMUNI D’AMBITO	17 Comuni dell’ATS VEN_13
UFFICIO D’AMBITO / UFFICIO ATS	Ufficio amministrativo dell’ATS VEN_13
GIUSEPPE OLIVOTTI SCS	Cooperativa Olivotti
MEDIATORE/MEDIATRICE	Mediatore/mediatrice linguistico-culturale
FACILITATORE/FACILITATRICE	Facilitatore/facilitatrice linguistico/a

3. RESPONSABILITÀ

Servizio	Attività	A.S. Comuni	Scuole	Olivotti	Ufficio ATS
Mediazione linguistico- culturale a scuola + Facilitazione linguistica a scuola	Invio richiesta di intervento da parte della Scuola	NR	R	NR	NR
	Valutazione della richiesta e inoltro schede	R	NR	NR	NR
	Attivazione del servizio e invio della conferma	NR	NR	R	NR
	Pianificazione degli interventi	NR	R	CR	NR
	Invio dell’attestazione di intervento	NR	R	NR	NR
	Gestione, monitoraggio, rendicontazione e fatturazione	CR	NR	R	CR
Mediazione in ambito sociale	Invio richiesta di intervento da parte dell’A.S.	R	NR	NR	NR
	Attivazione del servizio e invio della conferma	NR	NR	R	NR
	Pianificazione degli interventi	R	NR	CR	NR
	Invio dell’attestazione di intervento	R	NR	NR	NR
	Gestione, monitoraggio, rendicontazione e fatturazione	CR	NR	R	CR

R Funzione responsabile primaria dell’attività nel suo complesso (responsabile)
 CR Funzione responsabile di almeno una o più parti dell’attività (co-responsabile)
 NR Funzione di consulenza e/o tenuta all’esecuzione delle direttive (non responsabile)

4. MODALITÀ OPERATIVE

4.1 - Premessa

L'Azienda ULSS 3 “Serenissima” ha gestito, per conto dei 17 Comuni dell'ATS VEN_13, il servizio di “Mediazione Culturale”, il cui affidamento è scaduto al 31 agosto 2025. Considerata l'evoluzione normativa in tema di ATS e di servizi delegabili alle Aziende ULSS ai sensi dell'art. 6 della L.R. 9/2024, nella seduta del 16 aprile 2025, il Comitato dei Sindaci ha individuato il Comune di Mira quale Ente referente del servizio di “Mediazione Culturale” per l'anno scolastico 2025/2026, in nome e per conto dell'intero ATS VEN_13, nelle more della costituzione del nuovo Ambito. In forza di ciò, è stato approvato un Accordo di partenariato e collaborazione, ai sensi dell'art. 15 della Legge n. 241/1990, tra il Comune di Mira – capofila dell'ATS VEN_13 – e i Comuni d'Ambito, per la realizzazione di tale servizio.

L'obiettivo del servizio è quello di facilitare la presa in carico dei/delle cittadini/e immigrati/e e delle loro famiglie, al fine di favorirne l'inclusione sociale e/o scolastica, promuovendo interventi educativi e di sostegno.

I progetti che afferiscono al servizio di “Mediazione Culturale” sono:

- **“Mediazione linguistico-culturale a scuola”** con *mediatore/mediatrice linguistico-culturale* + **“Facilitazione linguistica a scuola”** con *facilitatore/facilitatrice linguistico/a*¹: destinati ad alunni/e stranieri/e e loro famiglie, nonché a dirigenti, docenti e operatori/operatrici scolastici/scolastiche. Tali progetti, da svolgersi presso i plessi scolastici presenti nei Comuni dell'ATS VEN_13, prevedono percorsi di accoglienza, mediazione linguistico-culturale, facilitazione dell'apprendimento della lingua italiana e supporto alla comunicazione scuola-famiglia, oltre ad attività di consulenza e formazione per gli/le insegnanti. Si specifica che la “Facilitazione linguistica a scuola” può essere richiesta per un/a singolo/a alunno/a o per più alunni/e.
- **“Mediazione in ambito sociale”**: destinato a cittadini/e stranieri/e segnalati/e dai Servizi Sociali dei Comuni e/o da altri servizi pubblici. Tale progetto prevede degli interventi di consulenza e mediazione da parte di mediatori/mediatrici linguistico-culturali, per supportare l'Assistente Sociale durante i colloqui e per favorire la realizzazione di interventi di integrazione sociale (es. espletamento di pratiche anagrafiche e altri adempimenti amministrativi, accompagnamento e orientamento ai servizi, ecc.).

Tali interventi sono sostenuti con risorse proprie dei Comuni. Per gli interventi di “Mediazione Culturale” attivati a favore di utenti beneficiari dell'Assegno di Inclusione, nonché di nuclei e individui in simili condizioni di disagio economico, la spesa può trovare copertura finanziaria nelle risorse della Quota Servizi del Fondo Povertà assegnate all'ATS VEN_13.

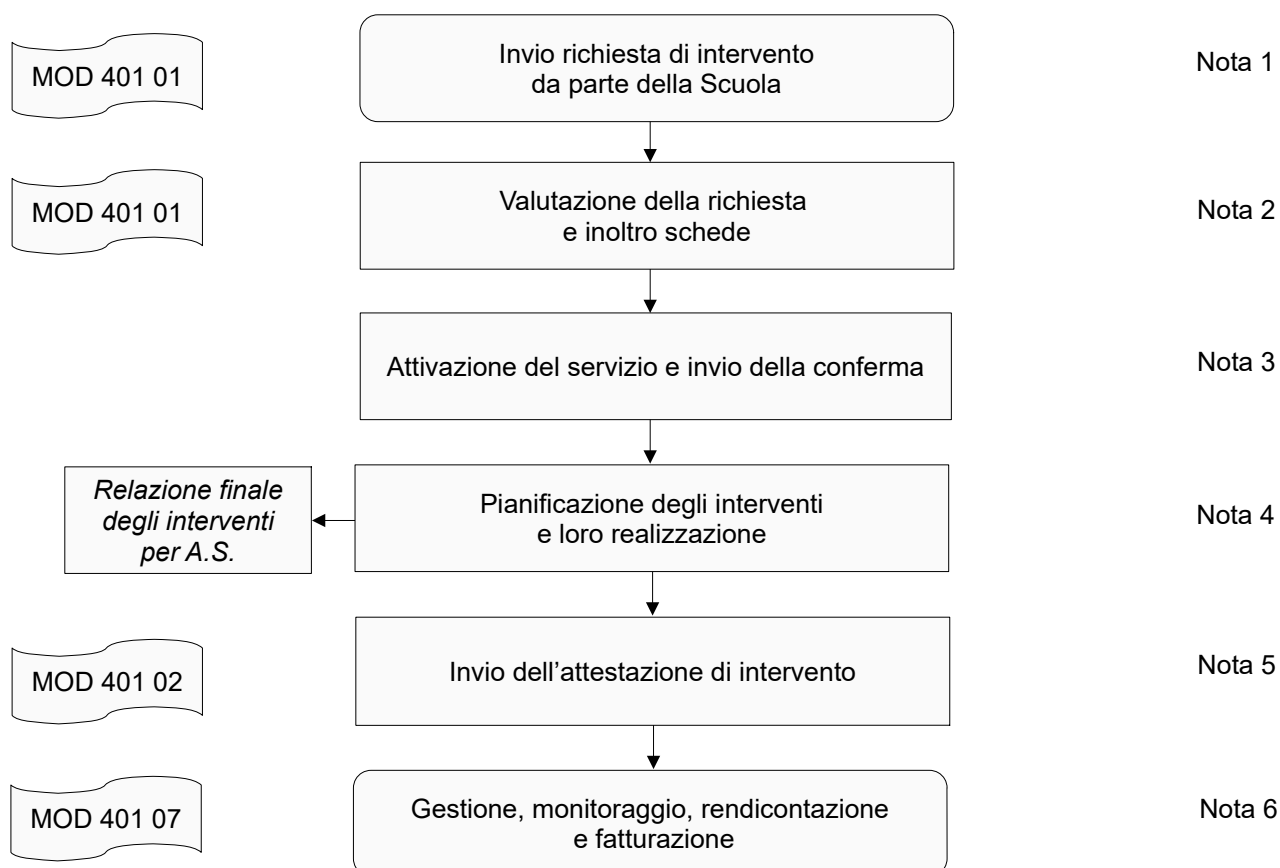
¹ Si veda scheda descrittiva allegata.

4.2 - Mediazione linguistico-culturale a scuola + Facilitazione linguistica a scuola

Vengono descritti qui di seguito i due distinti processi organizzativi che riguardano l'attivazione e la realizzazione degli interventi di:

- “Mediazione linguistico-culturale a scuola”;
- “Facilitazione linguistica a scuola”.

4.2.1 Mediazione linguistico-culturale a scuola



Note al diagramma di flusso

Nota 1 – Invio richiesta di intervento da parte della Scuola

La **scuola** presenta richiesta di intervento su apposito modulo (MOD 401 01 “RICHIESTA DI INTERVENTO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE A SCUOLA”) all'A.S. del Comune di residenza dell'alunno/a per cui è richiesto l'intervento. L'invio viene effettuato tramite e-mail.

Nota 2 – Valutazione della richiesta e inoltro schede

L'**A.S.** valuta la richiesta e verifica il saldo del monte ore residuo del proprio Comune nel file “MOD 401 07 GESTIONE INTERVENTI MEDIAZIONE - FACILITAZIONE A SCUOLA” caricato nel drive condiviso con i Comuni.

Successivamente, se autorizza l'intervento, l'**A.S.** invia la scheda di richiesta, opportunamente sottoscritta, al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs (all'indirizzo e-mail mediazione@olivotti.org) e, per conoscenza, all'Ufficio d'Ambito (all'indirizzo e-mail ats@comune.mira.ve.it).

Nota 3 – Attivazione del servizio e invio della conferma

La **Giuseppe Olivotti scs** provvede all'incrocio domanda/disponibilità di un/una mediatore/mediatrice e invia conferma dell'attivazione dell'intervento di “Mediazione linguistico-culturale a scuola” nel più breve tempo possibile (i tempi di conferma per l'attivazione dell'intervento si stimano in 1 o 2 giorni lavorativi).

La **Giuseppe Olivotti scs** conferma esclusivamente via e-mail il nominativo del/della mediatore/mediatrice individuato/a, inviando comunicazione all'A.S. referente, alla scuola, all'Ufficio d'Ambito e al/alla professionista incaricato/a. Contestualmente, invita quest'ultimo/a a contattare direttamente la scuola per concordare le date degli interventi (si stimano tra 1 e 3 giorni lavorativi per il contatto). In caso di necessità, la scuola può comunque contattare il/la mediatore/mediatrice tramite l'indirizzo e-mail indicato.

NB: Se la scuola richiede per lo/a stesso/a alunno/a sia la mediazione linguistico-culturale che la facilitazione linguistica, sarà attivata inizialmente la mediazione linguistico-culturale e, solo successivamente, la facilitazione linguistica.

Nota 4 – Pianificazione degli interventi e loro realizzazione

Gli/le **insegnanti** concordano con il/la mediatore/mediatrice i giorni e gli orari degli interventi da realizzare, minimo di 2h (salvo esigenze specifiche).

Il/La **mediatore/mediatrice** realizza gli interventi come concordato.

La **scuola** comunica al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs (all'indirizzo e-mail mediazione@olivotti.org) entro le ore 10:00 del giorno precedente all'intervento programmato l'assenza dell'/della alunno/a; nel caso in cui non fosse rispettato tale termine, al/alla professionista viene comunque corrisposto il compenso di 1 ora.

Il/La **mediatore/mediatrice** redige, su richiesta, una relazione finale degli interventi, da inviare al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs. Sarà cura della **Giuseppe Olivotti scs** inviare la relazione all'Assistente Sociale via e-mail.

Nota 5 – Invio dell'attestazione di intervento

La **scuola** compila l'apposito modulo di attestazione di intervento (MOD 401 02 “ATTESTAZIONE DI INTERVENTO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE A SCUOLA”), apponendo timbro dell'Istituto scolastico e firma. Tempestivamente – e comunque non oltre la fine del mese nel quale è avvenuto l'intervento – provvede a inviarli via e-mail all'Assistente Sociale referente e, per conoscenza, al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs (all'indirizzo e-mail mediazione@olivotti.org) e all'Ufficio d'Ambito (all'indirizzo e-mail ats@comune.mira.ve.it).

Nel caso di intervento ritenuto non adeguato, la **scuola** può scrivere al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs (all'indirizzo e-mail mediazione@olivotti.org) e, per conoscenza, all'Ufficio d'Ambito (all'indirizzo e-mail ats@comune.mira.ve.it) specificando a quale intervento ci si riferisce e indicando le motivazioni.

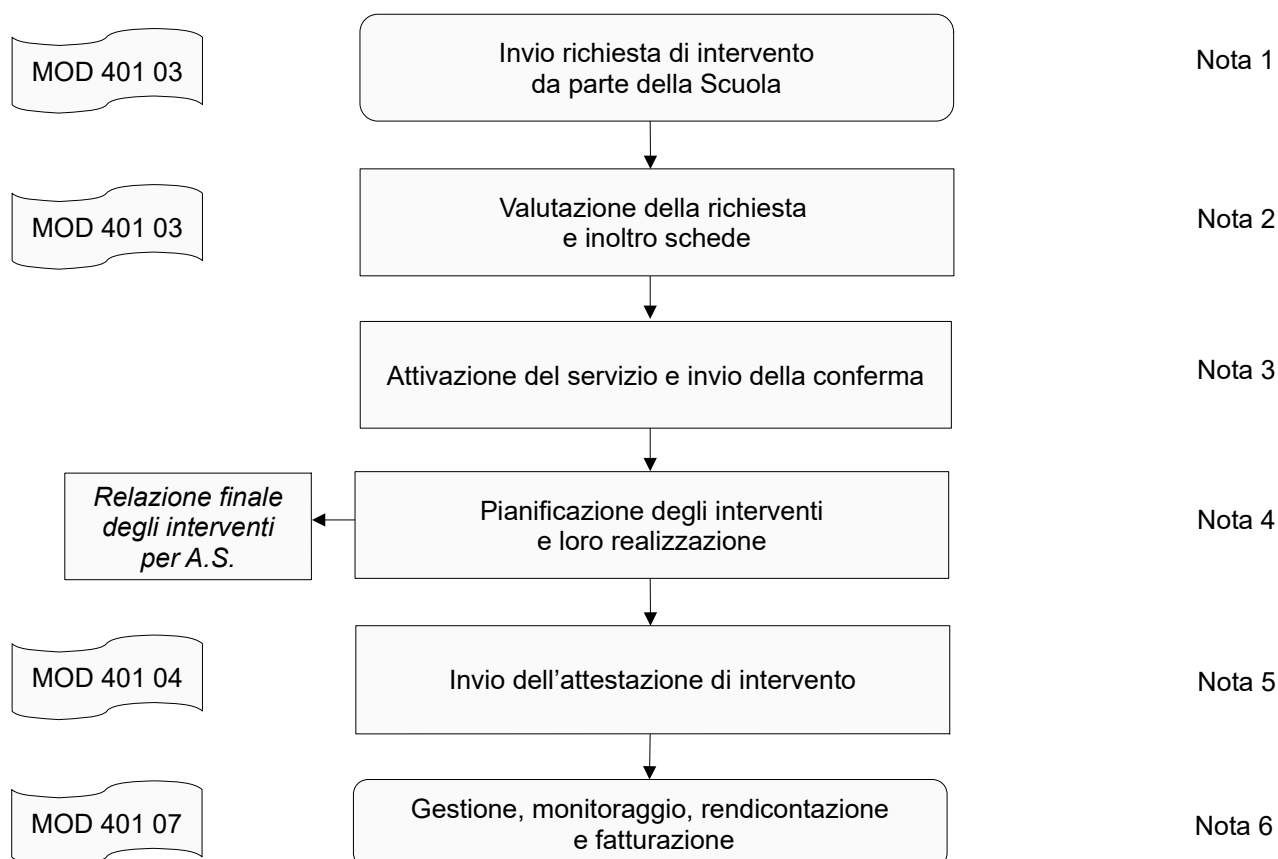
Nota 6 – Gestione, monitoraggio, rendicontazione e fatturazione

La **Giuseppe Olivotti scs** aggiorna tempestivamente il file “MOD 401 07 GESTIONE INTERVENTI MEDIAZIONE - FACILITAZIONE A SCUOLA” caricato nel drive condiviso con i Comuni. Il drive è accessibile in modalità visualizzazione agli/alle A.S. e agli/alle operatori/operatorrici autorizzati/e.

La **Giuseppe Olivotti scs**, con cadenza trimestrale, provvede a fatturare le prestazioni rese al Comune di Mira, il quale, dopo le opportune verifiche, provvede a liquidare la fattura entro 30 giorni.

Al termine del periodo di cui al punto 1, l'**Ufficio d'Ambito**, secondo quanto definito nell'Accordo di partenariato e collaborazione sottoscritto con i Comuni dell'ATS VEN_13, provvede a quantificare la spesa effettiva a carico di ciascun Comune dell'ATS secondo il criterio della residenza dei/delle beneficiari/e, sottraendo la quota finanziabile dal Fondo Povertà.

4.2.2 Facilitazione linguistica a scuola



Note al diagramma di flusso

Nota 1 – Invio richiesta di intervento da parte della Scuola

La **scuola** presenta richiesta di intervento su apposito modulo (MOD 401 03 “RICHIESTA DI INTERVENTO DI FACILITAZIONE LINGUISTICA A SCUOLA”) all'A.S. del Comune di residenza dell'alunno/a o degli/delle alunni/e per cui è richiesto l'intervento. L'invio viene effettuato tramite e-mail.

Nota 2 – Valutazione della richiesta e inoltro schede

L'**A.S.** valuta la richiesta e verifica il saldo del monte ore residuo del proprio Comune nel file “MOD 401 07 GESTIONE INTERVENTI MEDIAZIONE - FACILITAZIONE A SCUOLA” caricato nel drive condiviso con i Comuni.

Successivamente, se autorizza l'intervento, l'**A.S.** invia la scheda di richiesta, opportunamente sottoscritta, al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs (all'indirizzo e-mail mediazione@olivotti.org) e, per conoscenza, all'Ufficio d'Ambito (all'indirizzo e-mail ats@comune.mira.ve.it).

Nota 3 – Attivazione del servizio e invio della conferma

La **Giuseppe Olivotti scs** provvede all'incrocio domanda/disponibilità di un/una facilitatore/facilitatrice e invia conferma dell'attivazione dell'intervento di “Facilitazione linguistica a scuola” nel più breve tempo possibile (i tempi di conferma per l'attivazione dell'intervento si stimano in 1 o 2 giorni lavorativi).

La **Giuseppe Olivotti scs** conferma esclusivamente via e-mail il nominativo del/della facilitatore/facilitatrice individuato/a, inviando comunicazione all'A.S. referente, alla scuola, all'Ufficio d'Ambito e al/alla facilitatore/facilitatrice incaricato/a. Contestualmente, invita quest'ultimo/a a contattare direttamente la scuola per concordare le date degli interventi (si stimano tra 1 e 3 giorni lavorativi per il contatto). In caso di necessità, la scuola può comunque contattare il/la facilitatore/facilitatrice tramite l'indirizzo e-mail indicato.

NB: Se la scuola richiede per lo/a stesso/a alunno/a sia la mediazione linguistico-culturale che la facilitazione linguistica, sarà attivata inizialmente la mediazione linguistico-culturale e, solo successivamente, la facilitazione linguistica.

Nota 4 – Pianificazione degli interventi e loro realizzazione

Gli/le **insegnanti** concordano con il/la facilitatore/facilitatrice i giorni e gli orari degli interventi da realizzare, minimo di 2h (salvo esigenze specifiche).

Il/La **facilitatore/facilitatrice** realizza gli interventi come concordato.

La **scuola** comunica al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs (all'indirizzo e-mail mediazione@olivotti.org) entro le ore 10:00 del giorno precedente all'intervento programmato l'assenza dell'/degli alunno/i; nel caso in cui non fosse rispettato tale termine, al/alla facilitatore/facilitatrice viene comunque corrisposto il compenso di 1 ora.

Il/La **facilitatore/facilitatrice** redige, su richiesta, una relazione finale degli interventi, da inviare al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs. Sarà cura della **Giuseppe Olivotti scs** inviare la relazione all'Assistente Sociale via e-mail.

Nota 5 – Invio dell'attestazione di intervento

La **scuola** compila l'apposito modulo di attestazione di intervento (MOD 401 04 “ATTESTAZIONE DI INTERVENTO DI FACILITAZIONE LINGUISTICA A SCUOLA”), apponendo timbro dell'Istituto scolastico e firma. Tempestivamente – e comunque non oltre la fine del mese nel quale è avvenuto l'intervento – provvede a inviarli via e-mail all'Assistente Sociale referente e, per conoscenza, al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs (all'indirizzo e-mail mediazione@olivotti.org) e all'Ufficio d'Ambito (all'indirizzo e-mail ats@comune.mira.ve.it).

Nel caso di intervento ritenuto non adeguato, la **scuola** può scrivere al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs (all'indirizzo e-mail mediazione@olivotti.org) e, per conoscenza, all'Ufficio d'Ambito (all'indirizzo e-mail ats@comune.mira.ve.it) specificando a quale intervento ci si riferisce e indicando le motivazioni.

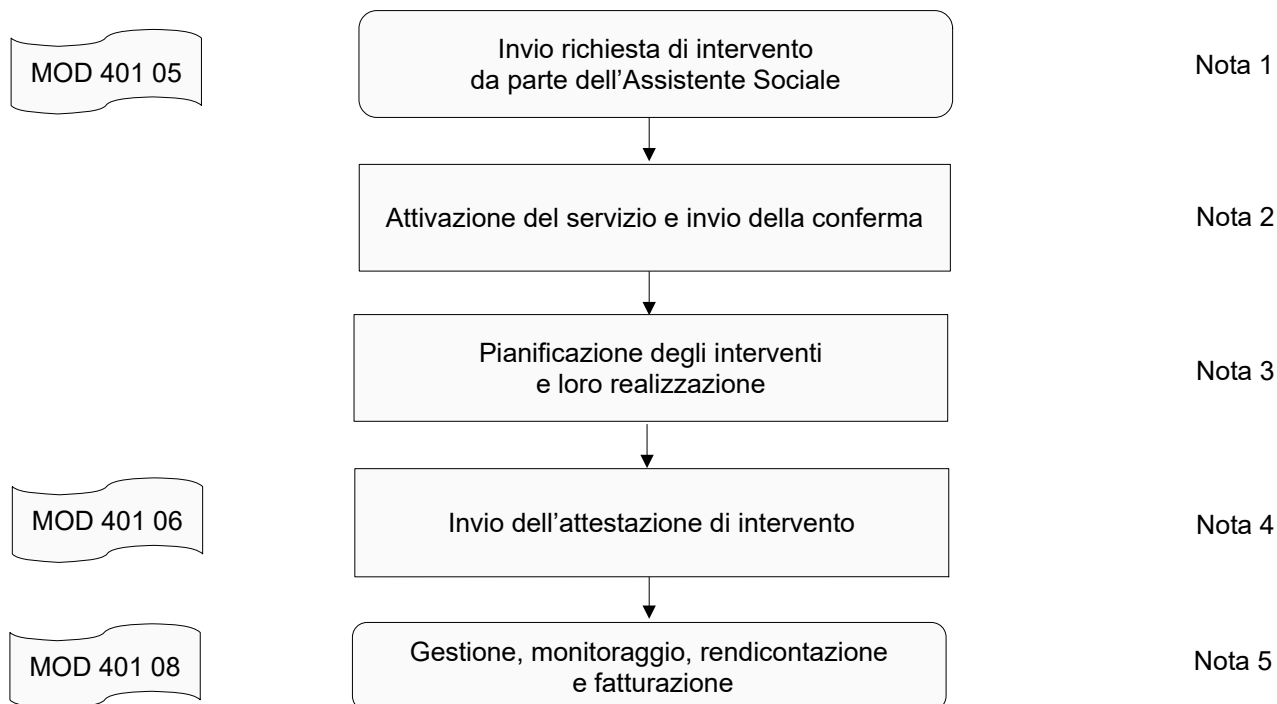
Nota 6 – Gestione, monitoraggio, rendicontazione e fatturazione

La **Giuseppe Olivotti scs** aggiorna tempestivamente il file “MOD 401 07 GESTIONE INTERVENTI MEDIAZIONE - FACILITAZIONE A SCUOLA” caricato nel drive condiviso con i Comuni. Il drive è accessibile in modalità visualizzazione agli/alle A.S. e agli/alle operatori/operatorrici autorizzati/e.

La **Giuseppe Olivotti scs**, con cadenza trimestrale, provvede a fatturare le prestazioni rese al Comune di Mira, il quale, dopo le opportune verifiche, provvede a liquidare la fattura entro 30 giorni.

Al termine del periodo di cui al punto 1, l'**Ufficio d'Ambito**, secondo quanto definito nell'Accordo di partenariato e collaborazione sottoscritto con i Comuni dell'ATS VEN_13, provvede a quantificare la spesa effettiva a carico di ciascun Comune dell'ATS secondo il criterio della residenza dei/delle beneficiari/e, sottraendo la quota finanziabile dal Fondo Povertà.

4.3 - Mediazione in ambito sociale



Note al diagramma di flusso

Nota 1 – Invio richiesta di intervento da parte dell’Assistente Sociale

L’A.S. presenta richiesta di intervento su apposito modulo (MOD 401 05 “RICHIESTA DI INTERVENTO DI MEDIAZIONE IN AMBITO SOCIALE”), opportunamente sottoscritto, al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs (all’indirizzo e-mail mediazione@olivotti.org) e, per conoscenza, all’Ufficio d’Ambito (all’indirizzo e-mail ats@comune.mira.ve.it). Nel modulo l’A.S. ipotizza giorni e orari degli interventi in favore dell’utente, che sono concordati definitivamente con il/la mediatore/mediatrice individuato/a.

NB: Tale modulo NON va compilato se si tratta di “caso già attivo”; in tale circostanza, l’A.S. contatta direttamente il/la mediatore/mediatrice per concordare giorni e orari degli interventi.

Nota 2 – Attivazione del servizio e invio della conferma

La **Giuseppe Olivotti scs** provvede all’incrocio domanda/disponibilità di un/a mediatore/mediatrice e invia i relativi riferimenti (nome, cognome, numero di telefono) all’Assistente Sociale e all’Ufficio d’Ambito nel più breve tempo possibile (i tempi di conferma dell’attivazione dell’intervento si stimano in 1 o 2 giorni lavorativi).

Nota 3 – Pianificazione degli interventi e loro realizzazione

L’A.S. concorda con il/la mediatore/mediatrice i giorni, gli orari e il luogo degli interventi da realizzare. Si ribadisce che, qualora ci fosse la necessità di ripetere l’intervento per lo stesso utente, non risulta necessario inviare un nuovo modulo di richiesta di intervento.

Il/la **mediatore/mediatrice** realizza gli interventi come concordato.

Nota 4 – Invio dell’attestazione di intervento

L’A.S. compila l’apposito modulo di attestazione di intervento (MOD 401 06 “ATTESTAZIONE DI INTERVENTO DI MEDIAZIONE IN AMBITO SOCIALE”), apponendo timbro del Comune e firma. Tempestivamente – e comunque non oltre la fine del mese nel quale è avvenuto l’intervento – provvede a inviarli via e-mail al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs (all’indirizzo e-mail mediazione@olivotti.org) e all’Ufficio d’Ambito (all’indirizzo e-mail ats@comune.mira.ve.it).

L’A.S. comunica al/alla mediatore/mediatrice e, per conoscenza, al Servizio Mediazione della Giuseppe Olivotti scs (all’indirizzo e-mail mediazione@olivotti.org) entro le ore 10:00 del giorno precedente all’intervento programmato l’assenza dell’utente; nel caso in cui non fosse rispettato tale termine, al/alla mediatore/mediatrice viene comunque corrisposto il compenso di 1 ora.

Nota 5 – Gestione, monitoraggio, rendicontazione e fatturazione

La **Giuseppe Olivotti scs** aggiorna tempestivamente il file “MOD 401 08 GESTIONE INTERVENTI MEDIAZIONE IN AMBITO SOCIALE” caricato nel drive condiviso con i Comuni. Il drive è accessibile in modalità visualizzazione agli/alle A.S. e agli/alle operatori/operatrici autorizzati/e.

La Giuseppe Olivotti scs, con cadenza trimestrale, provvede a fatturare le prestazioni rese al Comune di Mira, il quale, dopo le opportune verifiche, provvede a liquidare la fattura entro 30 giorni.

Al termine del periodo di cui al punto 1, l’**Ufficio d’Ambito**, secondo quanto definito nell’Accordo di partenariato e collaborazione sottoscritto con i Comuni dell’ATS VEN_13, provvede a quantificare la spesa effettiva a carico di ciascun Comune dell’ATS secondo il criterio della residenza dei/delle beneficiari/e, sottraendo la quota finanziabile dal Fondo Povertà.

SCHEDA DESCRITTIVA PROGETTO

“Mediazione linguistico-culturale a scuola + Facilitazione linguistica a scuola” (allegato)

Si riportano di seguito le modalità di intervento previste dal progetto in parola, articolate in base alle diverse tipologie di bisogni degli/delle alunni/e stranieri/e:

Mediazione linguistico-culturale a scuola

Di seguito viene riportato un elenco non esaustivo dei servizi attivabili e svolti da mediatori/mediatrici:

A1 – ALUNNI/E NAI *(Neo Arrivati/e in Italia - alunni/e poco o nulla italofoni/e e arrivati/e in Italia da meno di 2 anni)*

Mediazione linguistico-culturale svolta da un/una mediatore/mediatrice per un ciclo indicativo di 9 ore, integrabile con ulteriori 3 o reiterabile in caso di particolare necessità accertata. Il servizio assicura:

- la collaborazione con gli/le insegnanti per concordare e progettare l'intervento sulla base delle esigenze del/della singolo/a alunno/a;
- la prima accoglienza e l'inserimento dell'alunno/a a scuola e nel gruppo-classe;
- il supporto alla segreteria della scuola nella comprensione della documentazione relativa all'alunno/a e nella comunicazione con la famiglia;
- la ricostruzione delle competenze scolastiche e del percorso di studi pregresso dell'alunno/a;
- il sostegno e la consulenza agli/alle insegnanti per facilitare la costruzione di un rapporto di fiducia e la comunicazione con la famiglia dell'alunno/a.

A2 – ALUNNI/E NAI *(Neo Arrivati/e in Italia)* **e ALTRI/E ALUNNI/E STRANIERI/E**

Il servizio svolto da un/una mediatore/mediatrice assicura:

- il supporto per l'iscrizione a scuola – la ricostruzione del percorso di studi pregresso dell'alunno/a;
- la traduzione scritta di materiali utili alla scuola, all'accoglienza e all'inserimento di alunni/e stranieri/e;
- la traduzione scritta di avvisi per la famiglia;
- il supporto nel colloquio scuola-famiglia – la consegna pagelle;
- la consulenza su singoli/e alunni/e.

A3 – CONSULENZA

Il servizio assicura la consulenza e l'aggiornamento degli/delle insegnanti con la proposta di incontri di formazione.

Può essere richiesta una relazione finale degli interventi, redatta dal/dalla mediatore/mediatrice per l'A.S.

Facilitazione linguistica a scuola

Servizio svolto da facilitatori/facilitatrici linguistico/i che prevede un pacchetto indicativo di 10 ore; nello specifico, assicura:

- la facilitazione linguistica e l'insegnamento della lingua italiana L2 (possibilmente organizzata in piccoli gruppi di alunni/e);
- la collaborazione con gli/le insegnanti per concordare e progettare l'intervento sulla base delle esigenze dell'/degli alunno/i;
- la consulenza su materiali utili per l'apprendimento della lingua italiana L2;
- la consulenza su singoli/e alunni/e o situazioni di classe.

Può essere richiesta una relazione finale degli interventi, redatta dal/dalla facilitatore/facilitatrice per l'A.S.