

PROCEDURA OPERATIVA PER IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE

Questa procedura stabilisce il flusso di lavoro tracciabile per l'attivazione del Servizio di Mediazione Culturale/Interpretariato Sociale, distinguendo chiaramente tra richieste ordinarie e interventi urgenti.

1. Flusso e Strumenti Essenziali

L'intero processo è basato sull'utilizzo di due **moduli chiave** che garantiscono la formalizzazione e la tracciabilità di ogni intervento:

- **Modulo M.C.1 (RICHIESTA INTERVENTO):** Utilizzato per l'avvio ufficiale della richiesta del servizio.
- **Modulo M.C.2 (ATTESTAZIONE AVVENUTA PRESTAZIONE):** Utilizzato per la chiusura, l'attestazione dell'intervento concluso e la successiva rendicontazione.

I canali di comunicazione formale da utilizzare per l'invio e la ricezione di questi moduli sono:

- **l'E-mail istituzionale** (relazionipubbliche@aslnapoli3sud.it),
- il sistema **GEDOC**.

2. Dettaglio Operativo per Canale di Attivazione

Il processo si divide in due canali distinti, a seconda delle tempistiche e dell'urgenza della richiesta.

A. Richieste Ordinarie (Gestione Centralizzata UOC R.P.)

Questo canale è attivo dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 14:30, ed è gestito centralmente dalla **UOC Relazioni con il Pubblico (R.P.)**.

1. La Struttura necessitante compila il **Modulo M.C.1** inserendo tutti i dettagli necessari: struttura richiedente, referente, data, lingua richiesta, tipo di intervento e dettagli dell'utente.
2. Il modulo compilato deve essere inviato alla UOC R.P. con il **massimo preavviso**, preferibilmente **48/72 ore** prima dell'intervento.
3. La UOC R.P. riceve il modulo, valuta la richiesta e procede all'attivazione del Mediatore idoneo selezionato dalla **Short List** aziendale.
4. La UOC R.P. comunica alla Struttura richiedente l'esito dell'attivazione, indicando il nome del **Mediatore assegnato** o segnalando eventuali problematiche riscontrate.

5. Dopo l'intervento, la Struttura richiedente deve immediatamente far firmare il **Modulo M.C.2** al Mediatore e firmarlo contestualmente a sua volta, per certificare la prestazione avvenuta.

B. Interventi Urgenti (Fuori Orario e Giorni Festivi/Prefestivi)

Nei giorni festivi, prefestivi, o nelle ore pomeridiane e notturne (dopo le 14:30 e fino alle 9:00 del giorno seguente), la gestione è decentrata e ricade sulla **responsabilità della Struttura richiedente**.

1. In caso di urgenza, la Struttura richiedente non passa per la UOC R.P., ma consulta direttamente la **Short List** (trasmessa alla struttura) e contatta **telefonicamente** il Mediatore idoneo disponibile.
2. Dopo l'attivazione telefonica e l'esecuzione dell'intervento, la Struttura ha l'obbligo di inviare il **Modulo M.C.2 (Attestazione avvenuta prestazione)** correttamente compilato (con la firma del mediatore, i dati anagrafici, il tipo e la motivazione dell'intervento) alla UOC R.P. per notificare il servizio erogato e permettere la liquidazione della prestazione.

3. Chiusura e Liquidazione dell'Intervento

La fase di chiusura è cruciale e **obbligatoria** per entrambi i canali:

- Al termine della prestazione, il Responsabile della Struttura richiedente deve compilare e firmare il **Modulo M.C.2** (Attestazione Avvenuta Prestazione).
- Questo modulo deve certificare l'effettiva erogazione e la durata esatta dell'intervento.
- Il Modulo M.C.2 deve essere tempestivamente inviato alla UOC R.P. (attraverso i canali formali) ai fini della liquidazione della prestazione.

Nota Importante sulla Responsabilità: Il mancato invio della modulistica (M.C.1 e M.C.2) e la non corretta esecuzione della procedura comporteranno l'impossibilità di liquidare la prestazione del Mediatore, il cui onere **ricadrà sul bilancio della Struttura richiedente**.