CITTA' DI SANTARCANGELO DI ROMAGNA

Provincia di Rimini

Piazza Ganganelli, 1 – 47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
Tel. 0541 356.356 fax 0541/356.300
E-mail: urp@comune.santarcangelo.rn.it

AVVISO ESPLORATIVO
APPROVATO CON DETERMINA n. AMM.291/2022

INDAGINE DI MERCATO PER AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL PUNTO ACCOGLIENZA DEL COMUNE DI SANTARCANGELO DI ROMAGNA
Periodo novembre 2022 – ottobre 2023

Il seguente avviso ha lo scopo di individuare operatori per l'affidamento del servizio di gestione del punto accoglienza.

1. DEFINIZIONE DELLE SPECIFICHE TECNICHE E DEL PROGETTO RELATIVE ALLA GESTIONE DEL PUNTO ACCOGLIENZA DEL COMUNE DI SANTARCANGELO DI ROMAGNA

La proposta dovrà sostanziarsi con la presentazione del **progetto di gestione e miglioramento del Punto accoglienza istituito presso lo Sportello al Cittadino del Comune di Santarcangelo di Romagna**, punto finalizzato all'accoglienza, informazione e orientamento dei cittadini, da svolgersi con modalità di interazione fisica presso lo specifico sportello e con modalità anche informatiche (uso di database, totem informativi, e-mail, sito internet, etc…) e telefoniche.

Il Punto accoglienza è articolato nell'attività di accoglienza, controllo accessi, verifica degli appuntamenti e di gestione della sala d'attesa, e comprende le seguenti attività:

- Controllo e verifica degli accessi liberi e su appuntamento con indirizzo agli uffici/sportelli di competenza;
- Rilascio di informazioni sugli orari e la localizzazione degli uffici e dei servizi dell'ente;
- Rilascio di informazioni sui servizi e sui procedimenti comunali, sulla base delle schede informative desunte dalla guida ai servizi, dalle banche dati e da database locali;
- Consegna della modulistica dell'ente;
- Ritiro della documentazione presentata all'ente con apposizione del timbro di ricevuta;
- Rilevazione dei dati sull'affluenza dell'utenza;
- Assistenza nella somministrazione di questionari di rilevamento della qualità dei servizi;
- Prenotazione appuntamenti e gestione agende;
- Gestione della sala d'attesa compresa l'attività di verifica e mantenimento dell'ordine degli spazi e degli espositori di materiali informativi cartacei, provvedendo alle integrazioni nonché eliminazioni/sostituzioni in caso di aggiornamenti.

Le attività da svolgere sono state codificate e standardizzate nelle schede informative desunte dalla guida ai servizi, dai database e programmi informatici che saranno dati in dotazione, e dal sito Internet ufficiale del Comune (pubblicato all'indirizzo www.comune.santarcangelo.rn.it).

Piazza Ganganelli, 1 – 47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
Tel. 0541 356.356 fax 0541/356.300
E-mail: urp@comune.santarcangelo.rn.it

1.1 MODALITA' DI APERTURA E DI RELAZIONE CON GLI UTENTI

La gestione del Punto Accoglienza avviene attraverso l'impiego di personale qualificato con specifiche capacità organizzative, secondo le istruzioni e le modalità definite nel presente avviso.

Gli operatori impiegati nel servizio dovranno indossare una divisa di colore "blu", non fornita dalla Stazione Appaltante, e il tesserino di riconoscimento. Gli operatori impiegati risponderanno del loro operato all'affidatario, il quale è l'unico responsabile delle obbligazioni assunte con il contratto di appalto.

L'orario di presidio previsto per il Punto accoglienza, durante il quale dovranno essere garantiti la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza di un operatore, è il seguente:
dal lunedì al sabato dalle 8 alle 13.

La chiusura del Punto Informativo è prevista esclusivamente in coincidenza con le festività.

Gli orari di apertura al pubblico potranno subire variazioni in ragione di imposizioni normative (per esempio emergenza sanitaria Covid), diverse scelte organizzative anche temporanee, in occasioni di festività, di consultazioni elettorali e nel periodo estivo.

1.2 DURATA

Il servizio avrà una durata di 12 mesi, con inizio presunto nel mese di novembre 2022 fino a ottobre 2023.

È richiesta la presenza di personale qualificato, per 30 ore settimanali (articolate in 5 ore al giorno per 6 giorni lavorativi a settimana), per un totale di **1470 ore** nel periodo sopra indicato (considerando le festività e le chiusure estive).

1.3 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Sono ammessi a partecipare al presente avviso eplorativo i soggetti in possesso dei seguenti requisiti:

a) requisiti soggettivi e di ordine generale di cui all'art. 80 D.Lgs. 50/2016;
b) requisiti di idoneità professionale (Iscrizione, ai sensi dell'art. 83, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, nel Registro delle Imprese presso la CCIAA per un ramo di attività inerente il presente affidamento)
c) iscritti al Bando MEPA - SERVIZI – categoria "Servizi di accoglienza e portierato";
d) che abbiano svolto servizi analoghi negli ultimi 3 anni.

2. PRESENTAZIONE DEL PROGETTO

2.1 PROGETTO GESTIONALE DEL SERVIZIO PROPOSTO

Si chiede di inviare nella forma di un documento descrittivo (misura max. 3 cartelle) il progetto gestionale del servizio proposto, da redigere sulla base dei seguenti elementi a cui allegare la documentazione indicata al punto 1.2 della tabella sotto riportata.

CITTA' DI SANTARCANGELO DI ROMAGNA

Provincia di Rimini

Piazza Ganganelli, 1 – 47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
Tel. 0541 356.356 fax 0541/356.300
E-mail: urp@comune.santarcangelo.rn.it

La qualità del progetto verrà valutata attribuendo un punteggio massimo di punti 80, in base ai seguenti criteri e sub-criteri:

1	**CAPACITÀ DI PROGRAMMAZIONE, GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**	**Max 60 punti**
1.1	***Gestione delle attività e coerenza nella logica progettuale (massimo 1 cartella)*** La valutazione sarà effettuata sulla base della completezza della descrizione delle attività proposte, delle soluzioni organizzative proposte, della coerenza progettuale e della corrispondenza alle attività previste nella presente richiesta.	Max 20 Punti
1.2	***Qualificazione del personale ed esperienze maturate (massimo 1 cartella, esclusi i CV)*** Si valuteranno la qualificazione professionale degli operatori e l'esperienza pregressa nello svolgimento di attività affini a quelle oggetto della presente richiesta, oltre alla formazione svolta dal personale. La valutazione dell'operatore proposto e del suo sostituto in caso di impedimento, avverrà attraverso l'analisi dei curriculum, che dovranno essere allegati, secondo i seguenti criteri: - conoscenza e preparazione in materia di **relazioni con il pubblico nella P.A**. e normativa riferita alla comunicazione e informazione nella pubblica amministrazione, conoscenza dei meccanismi che regolano la comunicazione interna ed esterna di un ente pubblico: fino ad un massimo di punti 10; - conoscenza e preparazione in materia **informatica**, Internet, posta elettronica: fino ad un massimo di punti 6; - **esperienza maturata** in contesti analoghi al servizio oggetto del presente affidamento opportunamente attestata: fino ad un massimo di punti 12 - **piano formativo** comprensivo delle attività formative già svolte e della formazione che l'appaltatore si impegna ad assicurare a proprio esclusivo onere per tutta la durata dell'appalto (con specifico cronoprogramma) al personale che sarà impiegato nel servizio con particolare riguardo alla conoscenza e preparazione in materia di relazioni con il pubblico nella P.A: fino ad un massimo di punti 12	Max 40 Punti
2	**PROPOSTA DI SERVIZI E/O ATTIVITA' MIGLIORATIVI/E E/O INTEGRATIVI/E RISPETTO A QUELLE PREVISTE AI PUNTI 1.1 E 1.2 DELLA PRESENTE RICHIESTA *(massimo 1 cartella)*** Si valuteranno gli interventi e le attività proposte dal concorrente aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle obbligatorie richieste ai punti 1.1 e 1.2 della presente richiesta, che concorrano ad ampliare e migliorare ulteriormente il servizio offerto. Non saranno valutate offerte indeterminate, condizionate o non attinenti con il servizio oggetto della presente richiesta. La valutazione sarà effettuata sulla base della validità e completezza	**Max 20 punti**

Piazza Ganganelli, 1 – 47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
Tel. 0541 356.356 fax 0541/356.300
E-mail: urp@comune.santarcangelo.rn.it

	dell'offerta migliorativa e/o integrativa proposta.	

2.2 OFFERTA ECONOMICA

Oltre alla proposta progettuale l'operatore dovrà inviare un'offerta economica (iva esclusa) relativa alla presenza presso il Punto Accoglienza di un operatore qualificato per 30 ore settimanali (articolate in 5 ore al giorno per 6 giorni lavorativi a settimana), per un totale indicativo di 1470 ore.

L'offerta deve tenere conto di qualunque costo e onere accessorio ivi compresi i costi per la sicurezza d'impresa che devono essere indicati specificamente in offerta (a pena di esclusione) e devono essere congrui in rapporto alle prestazioni da effettuare. Deve altresì essere indicato il costo orario per la manodopera.

L'offerta economica verrà valutata attribuendo un punteggio massimo di 20 punti.

3. TERMINE E MODALITA' DI PRESENTAZIONE

3.1 TERMINE DI PRESENTAZIONE

La proposta, comprensiva di progetto di realizzazione e valutazione economica, dovrà essere presentata, a pena di esclusione, **entro e non oltre le ore 13,59 del 27/10/2022**

3.2 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

La proposta dovrà essere presentata, **tramite il form pubblicato al seguente link:**

https://vallemarecchia.elixforms.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=MAN_INT_ACC

Non saranno prese in considerazione manifestazioni d'interesse pervenute oltre tale termine e in altre modalità che non quella indicata.

Ai fini della corretta gestione informatica della procedura, si stabilisce che:

a) la **firma** della proposta non sia richiesta in quanto l'identificazione del soggetto che presenta l'istanza avviene con Secondo Livello SPID, ai sensi degli artt. 20 comma 1-bis e 65 comma 1, lettera b) del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005);
b) gli **allegati** non verranno protocollati fino alla chiusura dei termini di presentazione del presente avviso, ma verranno fino a quel momento conservati presso il sistema informatico "elixforms" che blocca l'apertura degli stessi fino alla scadenza fissata nel presente avviso;
c) ogni **allegato** caricato a sistema dovrà essere firmato digitalmente con **firma PADES** (firma PDF).

4. PRECISAZIONI

Si precisa che la presente richiesta ha scopo puramente esplorativo.

Piazza Ganganelli, 1 – 47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
Tel. 0541 356.356 fax 0541/356.300
E-mail: urp@comune.santarcangelo.rn.it

Resta inteso che la suddetta partecipazione non costituisce prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento del servizio che invece dovranno essere dichiarati dall'interessato ed accertati dalla Stazione Appaltante in occasione della successiva procedura di affidamento.
Il presente Avviso, finalizzato ad una indagine di mercato, non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo la Stazione Appaltante che sarà libera di avviare altre procedure.
L'Amministrazione si riserva di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua esclusiva competenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sul presente avviso devono essere richiesti all'indirizzo mail: mailto:pec@pec.comune.santarcangelo.rn.it **entro le ore 13 del 21/10/2022.**
Le risposte ai quesiti pervenuti entro il termine fissato, i quesiti stessi di interesse generale, nonché eventuali integrazioni/rettifiche al presente Avviso saranno pubblicati esclusivamente sul sito internet www.comune.santarcangelo.rn.it nella finestra dedicata al presente Avviso. Pertanto costituisce onere dei partecipanti consultare il sito per accertarsi di tali possibili pubblicazioni.

5. INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO 679/2016/EU

Ai sensi e per gli effetti dell'Articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation", informiamo che il Comune di Santarcangelo di Romagna tratta i dati personali forniti e liberamente comunicati. Il Comune di Santarcangelo di Romagna garantisce che il trattamento dei dati personali si svolge nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

5.1. Finalità del trattamento dei dati personali (art. 13.1.c Regolamento 679/2016/UE)

Tutti i dati personali e sensibili comunicati dal soggetto Interessato, sono trattati dal Titolare del trattamento sulla base di uno o più dei seguenti presupposti di liceità:
- il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (Art. 6.1.b Regolamento 679/2016/UE);
- il trattamento è necessario per adempiere a un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (Art. 6.1.c Regolamento 679/2016/UE);
- il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che deve essere proporzionato alla finalità perseguita, rispettare l'essenza del diritto alla protezione dei dati e prevedere misure appropriate e specifiche per tutelare i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato (Art. 9.2.g Regolamento 679/2016/UE).

In elenco, le finalità per cui i dati personali dell'Interessato verranno trattati:
- per l'inserimento nelle anagrafiche e nei database informatici comunali;
- per la gestione di obblighi di natura contabile e fiscale;
- per la gestione degli oneri derivanti dalla stipulazione del contratto;
- per la rendicontazione nei confronti degli Enti ai quali la normativa riconosce poteri di monitoraggio e controllo nei confronti del Comune;
- per ottemperare a specifiche richieste dell'Interessato.

CITTA' DI SANTARCANGELO DI ROMAGNA

Provincia di Rimini

Piazza Ganganelli, 1 – 47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
Tel. 0541 356.356 fax 0541/356.300
E-mail: urp@comune.santarcangelo.rn.it

5.2. Diritti dell'interessato (art. 13.2.b Regolamento 679/2016/UE)

Si comunica che, in qualsiasi momento, l'interessato può esercitare:

- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex Art. 15 Reg. 679/2016/UE, di poter accedere ai propri dati personali;
- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex Art. 16 Reg. 679/2016/UE, di poter rettificare i propri dati personali, ove quest'ultimo non contrasti con la normativa vigente sulla conservazione dei dati stessi;
- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex Art. 17 Reg. 679/2016/UE, di poter cancellare i propri dati personali, ove quest'ultimo non contrasti con la normativa vigente sulla conservazione dei dati stessi;
- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex Art. 18 Reg. 679/2016/UE, di poter limitare il trattamento dei propri dati personali;
- diritto di opporsi al trattamento, ex Art. 21 Reg. 679/2016/UE.

Santarcangelo di Romagna, 12/10/2022

Il Dirigente del settore Amministrazione
Enrico Giovanardi