

Settore Affari Generali Legali e Servizi alla Persona

**AFFIDAMENTO IN GESTIONE DI SERVIZI
INFORMATIVI, DI COMUNICAZIONE
E DEL SERVIZIO BIBLIOTECA PRESSO LA FR. TETTI FRANCESI**

PROGETTO

ai sensi art. 23 commi 14 e 15 D. Lgs. n. 50/2016

- ▮ RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA
- ▮ INDICAZIONI PER LA STESURA DEI DOCUMENTI DI CUI AL D.LGS. N. 81/2008
- ▮ CALCOLO DELLA SPESA PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO
- ▮ PROSPETTO ECONOMICO DEGLI ONERI COMPLESSIVI NECESSARI PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO
- ▮ CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA

Il Comune di Rivalta di Torino, da ormai numerosi anni, affida in gestione esterna alcuni servizi informativi e di comunicazione allo scopo di assicurare una gestione specialistica e qualificata delle attività per le quali non sono presenti nell'ente le competenze necessarie e la biblioteca comunale "P. Garelli" – Fr. Tetti Francesi – la cui gestione è stata esternalizzata a causa delle carenze di organico in rapporto all'estensione dell'orario di apertura al pubblico ed alla presenza, nel Comune, di due diverse sedi. In particolare sono oggetto di gestione in affidamento esterno:

- a) lo sportello Accoglienza, collocato all'ingresso del Palazzo Comunale con compiti di erogazione delle informazioni - accoglienza e analisi della domanda anche telefonica o avanzata per via telematica – con eventuale rinvio a uffici o altri servizi, supporto alla consultazione e all'utilizzo delle bacheche, informazione orientativa, gestione dell'eventuale conflitto con l'utenza difficile, supporto al rilevamento del gradimento della qualità dei servizi, monitoraggio dei passaggi. L'attività dovrà essere svolta sia in front che in back office, attraverso la ricerca e il contatto delle fonti per il reperimento delle informazioni, attraverso il sito internet istituzionale, il periodico comunale, la documentazione predisposta dagli uffici comunali, prendendo contatti con gli stessi per la verifica della documentazione stessa e attraverso la navigazione sui siti provinciali e regionali ed in stretto collegamento con i servizi informativi comunali;
- b) le attività di comunicazione dell'ente con priorità per i seguenti prodotti/interventi: realizzazione periodico comunale "Rivalta Informa" con attività redazionale, fotocomposizione e videoimpaginazione; realizzazione prodotti diversi, cartacei ed informatici, di comunicazione istituzionale, gestione dell'ufficio stampa attraverso l'impiego delle necessarie unità lavorative che dovranno operare prioritariamente all'interno della struttura comunale;
- c) il servizio InformaGiovani con gestione dell'attività di front office e back office dello sportello che dovrà avere almeno due aperture settimanali al pubblico presso il Centro di Aggregazione Giovanile del capoluogo e la biblioteca della frazione Tetti Francesi;
- d) il servizio InformaLavoro con gestione dell'attività di front office e back office dello sportello che dovrà avere almeno due aperture settimanali di cui una localizzata nel centro storico ed una nella frazione Tetti Francesi;
- e) lo sportello associazioni e punto informativo "Antenna Europa" con gestione dell'attività di front office e back office che dovrà avere una apertura settimanale ed essere collocato nello spazio dedicato allo Sportello Accoglienza situato nel Palazzo Comunale;
- f) la biblioteca comunale "P. Garelli" – Fr. Tetti Francesi – confermando l'orario di apertura al pubblico attualmente vigente e con la definizione di un adeguato monte ore di attività di retrospostello necessario ad effettuare tutte le attività di programmazione delle attività, di raccordo con il territorio, con le istituzioni scolastiche e con la Biblioteca Comunale del capoluogo, in gestione diretta;
- g) il punto di prestito bibliotecario e sportello informativo decentrato – Fr. Pasta – con gestione delle attività di front office e back office che dovrà avere almeno tre aperture settimanali, di cui almeno una in orario pomeridiano.

Le attività di informazione e comunicazione pubblica, hanno lo scopo di promuovere e garantire la trasparenza dell'azione amministrativa, di attivare forme di ascolto permanente finalizzate all'individuazione dei bisogni come al miglioramento della qualità dei servizi, di garantire il diritto all'informazione di tutti i cittadini ed hanno, come destinatari principali e diretti, la comunità nel suo complesso. In questa cornice generale, l'attività, nonchè le forme della gestione, delle attività oggetto dell'appalto in discorso, dovranno essere tese a raggiungere anche coloro che non possono o non sanno comunicare garantendo il diritto ad essere informati attraverso una comunicazione chiara, corretta e puntuale. In questo quadro, alle attività dell'Ufficio Comunicazione ed Informazione, che assolve a funzioni diversificate connesse alla comunicazione tra Amministrazione e cittadini, si affiancano le attività dei diversi sportelli: Sportello Accoglienza, Informagiovani, Informalavoro, Sportello Associazioni ed Antenna Europa.

Annettere, inoltre, la gestione della biblioteca comunale della Frazione Tetti Francesi e del punto di prestito bibliotecario della Frazione Pasta ai servizi informativi e di comunicazione, assolve ad un'altra importante esigenza e precisamente quella di creare una concreta rete tra i servizi mediante una gestione coerente ed omogenea. Occorre infatti tenere presente che, le particolari caratteristiche del territorio di Rivalta di Torino ed il conseguente assetto urbanistico, richiedono che i servizi ai cittadini, con particolare riferimento a quelli situati nelle zone più decentrate del paese, coprano, oltre alla loro funzione prioritaria, anche la necessità di offrire punti di riferimento per la raccolta delle informazioni e per la connessione con il capoluogo. In questo quadro, il Punto di prestito bibliotecario della Frazione Pasta, oltre a garantire ai cittadini della frazione la possibilità di accedere agevolmente al patrimonio documentale delle biblioteche comunali, dovrà garantire un flusso di informazioni di base e potrà essere un punto di riferimento del quartiere per il ritiro di materiali. Parimenti, la Biblioteca di Tetti Francesi, oltre ad ospitare l'InformaLavoro e l'InformaGiovani, deve fungere da punto di riferimento territoriale per la diffusione di informazioni e materiali.

Da quanto sopra specificato, deriva l'importanza di prevedere una gestione unitaria dei diversi servizi che preveda l'impiego del minor numero di operatori possibile allo scopo di garantire continuità ed omogeneità nella metodologia di gestione e nell'erogazione delle attività e soprattutto che venga garantito il flusso delle informazioni tra i diversi servizi in maniera tempestiva e senza eccessivo impiego di tempo lavoro.

I risultati raggiunti nel corso degli anni, inducono a ritenere opportuno dare prosecuzione al servizio conservando l'attuale articolazione e ponendo, quale elemento essenziale, la necessità di un coordinamento generale tra i diversi servizi, compreso quello di biblioteca, allo scopo di garantire che ciascun servizio, seppure nella propria specificità, assolva alla funzione di antenna territoriale nei confronti dei cittadini.

Questo modello gestionale proposto richiederà una meticolosa valutazione delle proposte che sarà resa possibile dall'articolazione dei criteri e dei sub-criteri della griglia di valutazione.

CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO

L'aggiudicazione, ai sensi dell'art. 95, comma 6 del D.Lgs. 50/2016, avverrà alla migliore offerta economicamente più vantaggiosa determinata da una commissione giudicatrice nominata ai sensi dell'art. 77 del D.lgs. 50/2016, secondo quanto definito dalle Linee Guida n. 2, di attuazione del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti "Offerta economicamente più vantaggiosa", emanate dall'Autorità Nazionale Anticorruzione ed approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 1005, del 21 settembre 2016, aggiornate al D. lgs 19 aprile 2017, n. 56 con Delibera del Consiglio n. 424 del 2 maggio 2018, sulla base dei criteri e sub criteri e pesi e sub-pesi dettagliatamente indicati all'Art. 8 – Modalità di valutazione dell'offerta – punto 8.2 – Criteri di aggiudicazione dell'appalto - del disciplinare di gara.

INDICAZIONE PER LA STESURA DEI DOCUMENTI DI CUI AL D.LGS. N. 81/2008.

Con riferimento ai servizi oggetto della gara, si precisa che si evidenziano alcuni rischi derivanti da sovrapposizioni di più attività svolte ad opera di appaltatori diversi. Nelle sedi di svolgimento dei servizi convivono operatori della ditta appaltatrice del servizio di cui al presente capitolato ed operatori del comune o di ditte appaltatrici di altri servizi. Tali rischi saranno evidenziati nel DUVRI che sarà allegato al contratto.

CALCOLO DELLA SPESA PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO

Il presente calcolo della spesa per l'acquisizione del servizio, anche considerando quanto riferito nel precedente paragrafo, prevede pertanto costi per rischi da interferenza pari a € 2.000,00.

L'analisi che porta alla definizione del costo, parte dalla stima del costo annuale riferito al complesso delle attività, come dettagliate nel Capitolato Speciale d'Appalto, considerando le ore e le figure professionali necessarie alla piena realizzazione di quanto previsto.

Come base di calcolo, tenuto conto della spesa storica e dell'andamento delle gare precedentemente svolte, sono stati utilizzati i costi orari delle figure professionali richieste desunti dal CCNL delle cooperative sociali, tipologia di impresa che storicamente ha partecipato alle gare precedenti per il medesimo servizio o a gare simili. Tali costi sono stati desunti dalle tabelle predisposte dalla Direzione generale delle Relazioni Industriali e dei rapporti di Lavoro del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, relative al costo orario per le lavoratrici ed i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo – cooperative sociali.

Al risultato derivante da tale tipologia di calcolo, vengono aggiunte una percentuale pari al 5% riconducibile alle spese generali a carico dell'impresa, tra cui gli oneri per la sicurezza generica che costituiscono spesa rientrante nei costi di gestione a carico dell'impresa, ed una percentuale pari all'8% per utile d'impresa.

Per la realizzazione del servizio vengono richieste figure professionali con le seguenti caratteristiche ed esperienze:

- operatore diplomato con esperienza nella gestione di servizi informativi;
- operatore diplomato con esperienza nella gestione e nel coordinamento di servizi informativi, buona competenza informatica, conoscenza di software vari e di gestione di siti web e videoregistrazione;
- operatore diplomato con esperienza nell'ambito della gestione di servizi informativi, in particolare sportelli Informagiovani ed Informalavoro;
- operatore diplomato con esperienza nell'ambito della gestione di servizi informativi e/o di biblioteca;
- operatore diplomato e qualificato in tecniche per catalogazione e reference.

Il Capitolato Speciale d'Appalto, cui si rinvia, specifica, nel dettaglio, qualità e quantità delle figure ed eventuali specifiche prescrizioni.

Si è ritenuto, sulla base degli inquadramenti previsti dal CCNL della cooperazione sociale di dover prevedere un inquadramento al livello retributivo C3/D1 per gli operatori dei diversi servizi ed una figura con inquadramento al livello retributivo D3/E1 per la gestione della quota di servizi informativi e di comunicazione che richiedono specifiche specializzazioni ed il coordinamento del gruppo di lavoro.

Per la definizione del costo orario di ciascuna delle due categorie, si è tenuto conto, secondo i valori della citata tabella del costo orario del CCNL delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo – cooperative sociali, del costo annuo diviso per le ore mediamente lavorate con l'aggiunta della quota IRAP. Gli importi derivanti sono i seguenti:

- livello retributivo C3/D1 - € 19,88
- livello retributivo D3/E1 – € 22,43

Il monte ore per la gestione del servizio, sulla base dell'impianto previsto e del numero, delle qualifiche degli operatori e delle diverse sedi, risulta essere così composto:

- a) gestione servizi informativi e di comunicazione, attività specialistica e attività di coordinamento delle attività e del gruppo di lavoro: 2162 ore/anno
- b) gestione delle attività degli sportelli e della biblioteca: 5242 ore/anno.

Il monte ore annuale indicato tiene conto di

- attività frontale
- attività di retrospostello per i servizi per i quali è necessaria
- monte ore complessivo per attività di programmazione, monitoraggio, attività valutativa e per attività di raccordo tra i diversi servizi e la struttura comunale.

Il monte ore complessivo derivante risulta di n. 7.404/anno e genera il seguente calcolo della spesa presunta:

$$2162/\text{ore}/\text{anno} \times € 22,43 = € 48.493,66$$
$$5242/\text{ore}/\text{anno} \times € 19,88 = € 104.210,96$$

per un totale di € 152.704,62/anno al quale si aggiungono € 7.635,23 – pari al 5% - per spese generali ed € 12.827,19 – pari all'8% - per utile dell'impresa.

La spesa annua risulta pertanto di € 173.167,04/anno la quale genera un base d'asta di € 346.334,08 per i due anni previsti dalla gara.

PROSPETTO ECONOMICO DEGLI ONERI COMPLESSIVI NECESSARI PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO

QUADRO ECONOMICO DEL SERVIZIO				
A	A.1	IMPORTO DEI SERVIZI TOTALE AL NETTO DELL'IVA (BASE D'ASTA)	€ 346.334,08	
		ONERI PER LA SICUREZZA NON SOGGETTI A RIBASSO	€ 2.000,00	
	COSTO SERVIZIO - SUB TOTALE A			€ 346.334,08
B	B.1	CONTRIBUTO AUTORITÀ DI VIGILANZA	€ 375,00	
	B.2	SPESE PUBBLICITÀ LEGALE	€ 2.500,00	
	B.3	RIPETIZIONE SERVIZI ANALOGHI	€ 346.334,08	
	B.4	PROROGA TECNICA EVENTUALE (N. 6 MESI)	€ 86.583,52	
	B.5	SPESE COMMISSIONE GIUDICATRICE	0,00	
	SOMME A DISPOSIZIONE -SUB TOTALE B.1 – B.5			€ 435.792,60
	B.6	IVA ALIQUOTA MASSIMA 22% SU A.1	€ 76.193,50	
	B.7	IVA ALIQUOTA MASSIMA 22% SU B.3 E B.4	€ 95.241,87	
	SOMME A DISPOSIZIONE - SUB TOTALE B.6 E B.7			€ 171.435,37
TOTALE GENERALE			€ 953.562,05	