



COMUNE DI PIEVE DI SOLIGO
Provincia di Treviso

Servizio: AFFARI GENERALI

DETERMINAZIONE n. 476 del 01-09-2016
(Rif. prop. 497)

Oggetto: **REALIZZAZIONE DI UNO SPORTELLO POLIVALENTE E POLIFUNZIONALE DI TERZA GENERAZIONE PER I SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE. DETERMINAZIONE A CONTRARRE.**

C.I.G.: Z931B1DCE2

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Premesso che nella programmazione di bilancio di questa Amministrazione, nel Documento Unico di Programmazione 2016 – 2018, nonché nel PEG – Piano delle performance 2016 – 2018, è inserita la realizzazione di sportelli polifunzionali qualitativamente avanzati, c.d. “sportelli di terza generazione”, in grado di rappresentare per l’utente un riferimento unico e qualificato;

Considerato che:

- la polifunzionalità può essere intesa sia come condivisione e diffusione di informazioni, sia come svolgimento coordinato di procedimenti amministrativi e quindi erogazione congiunta di servizi;
- allo sportello polifunzionale vengono trasferite le competenze di altri uffici interni all’ente, configurandosi come punto di accesso unico all’amministrazione, dove il cittadino non solo può trovare informazioni, ma anche avviare e completare alcune delle pratiche di suo interesse e necessità. nello sportello polifunzionale confluiscono tutti o alcuni dei servizi a contatto con il pubblico dell’ente.

Atteso che l’obiettivo generale dell’Amministrazione comunale è quello di migliorare il rapporto con i cittadini assicurando una maggiore accessibilità delle informazioni attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi nonché di migliorare l’organizzazione e la qualità dei servizi sulla base delle nuove logiche dell’organizzazione snella;

Dato atto che obiettivi più specifici legati all’istituzione di servizi di accesso polifunzionali, potrebbero essere così sintetizzati:

- dare la possibilità al cittadino di rivolgersi ad un unico sportello per ottenere sia le informazioni che il servizio o l’atto amministrativo;
- eliminare l’intermediazione del cittadino nelle varie fasi di un procedimento che coinvolge più uffici, attribuendo allo sportello polifunzionale la competenza necessaria per effettuare tutti i passaggi e la possibilità di emanare l’atto finale;
- rendere più semplice e veloce l’erogazione di un servizio o la diffusione di informazioni;
- incrementare la trasmissione degli atti e della documentazione in via telematica, evitando così il passaggio di materiale cartaceo;

- diffondere una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra il personale appartenente ai diversi uffici dell'ente;

Evidenziato che la progettazione di uno sportello polifunzionale implica una prima analisi delle opportunità della gestione integrata e una valutazione di quali servizi sia utile gestire in modo unificato attraverso un unico sportello, attraverso l'individuazione dei procedimenti amministrativi condivisibili tra i diversi uffici, cioè di quei procedimenti che si articolano in varie fasi o sottoprocedimenti, ciascuno di competenza di uffici diversi, ma collegati fra di loro;

Dato atto che la progettazione deve altresì definire, in base alle necessità organizzative dell'ente e ai bisogni espressi dall'utenza, i livelli di integrazione tra i diversi uffici e il numero degli sportelli polifunzionali necessari;

Ricordato che l'istituzione dello sportello di "terza generazione" per questo Comune va, di pari passo, con i lavori di sistemazione della nuova sede municipale nei cui locali, rinnovati anche in quest'ottica, troveranno posto i nuovi punti d'accesso polifunzionali;

Evidenziato ancora che:

- riorganizzare il servizio di contatto con l'utenza, verso una logica integrata, non comporta soltanto una riprogettazione a livello di front office, ma al contrario richiede un cambiamento soprattutto per quanto riguarda il piano del back office;
- ogni ufficio e servizio coinvolto nello sviluppo dello sportello polifunzionale ha il compito di provvedere ad istituire e a strutturare le proprie informazioni, pratiche e procedure in modo da renderle accessibili e disponibili agli altri uffici o servizi, e di mantenere aggiornati e corretti i contenuti di propria competenza.;
- è necessario prevedere un coordinamento tra le attività dei singoli uffici, che garantisca da un lato l'effettivo flusso informativo, e dall'altro una standardizzazione e una classificazione omogenea delle informazioni;
- è altresì necessario creare strumenti condivisi di archiviazione e gestione delle informazioni;

Rilevata infine la necessità di selezionare il personale da destinare al nuovo sportello per il quale dovranno essere organizzati importanti interventi formativi;

Atteso che una volta realizzato lo sportello polifunzionale sarà inoltre necessario promuovere il nuovo servizio, informando i cittadini su quali procedimenti, argomenti e operazioni possono essere svolti allo sportello polifunzionale e quindi per quali informazioni e servizi essi vi si possono rivolgere;

Valutata quindi la necessità di acquisire un supporto specialistico per la progettazione organizzativa, la sperimentazione e l'avvio dello sportello, secondo fasi e cronoprogramma stabiliti in linea con la programmazione dell'Amministrazione;

Considerato che:

- trattandosi di affidamento di importo inferiore ai 40.000= euro, trova applicazione quanto prevede l'articolo 37, comma 1, del d.lgs 50/2016, ai sensi del quale "Le stazioni appaltanti, fermi restando gli obblighi di utilizzo di strumenti di acquisto e di negoziazione, anche telematici, previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, possono procedere direttamente e autonomamente all'acquisizione di forniture e servizi di importo inferiore a 40.000 euro e di lavori di importo inferiore a 150.000 euro, nonché attraverso l'effettuazione di ordini a valere su strumenti di acquisto messi a disposizione dalle centrali di committenza";

- l'approvvigionamento viene quindi effettuato ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs. 50/2016, secondo comma, lettera a);
- non risultano attive convenzioni gestite da Consip spa riguardante tipologie di servizi comparabili con quelli oggetto del presente atto, ex art. 1 del D.L. n. 95/2012 convertito in Legge n. 135/2012 nonché art. 26, comma 3, della Legge n. 488/1999;
- il presente approvvigionamento ha per oggetto servizi compresi tra quelli presenti nel mercato elettronico della pubblica amministrazione (MEPA) istituito dalla Consip spa, ex art. 1 comma 450 della Legge n. 296/27.12.2006 come modificato dall'art. 7 comma 2 del D.L. n. 52/7.5.2012 convertito nella Legge n. 94/6.7.2012;

RITENUTO opportuno, per i requisiti di efficacia, efficienza ed economicità della pubblica amministrazione, procedere mediante trattativa diretta telematica da svolgersi per mezzo del sistema del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA - www.acquistinretepa.it) ai sensi dell'art. 36, secondo comma, lettera a) del D.Lgs. 50/2016;

CONSIDERATO che è stato richiesto il CIG con numero di gara Z931B1DCE2, tramite procedura informatizzata al sito ANAC (ex AVCP);

VISTI:

- l'art. 192 del d. Lgs. n. 267/2000 , secondo cui la stipulazione dei contratti deve essere preceduta da apposita determinazione a contrattare indicante:
 - il fine che con il contratto si intende perseguire;
 - l'oggetto, la forma, le clausole essenziali;
 - le modalità di scelta del contraente e le ragioni che ne sono alla base

CONSIDERATO che per la natura del servizio richiesto non sono previsti oneri per la sicurezza relativi ad interferenze;

TUTTO CIO' premesso,

VISTO il D.Lgs. 267/2000;

D E T E R M I N A

- 1) di procedere all'affidamento della progettazione organizzativa, sperimentazione e avvio dello sportello polifunzionale, secondo fasi e cronoprogramma stabiliti in linea con la programmazione dell'Amministrazione, mediante trattativa diretta da svolgersi per mezzo del sistema del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA - www.acquistinretepa.it) ai sensi 36 del D.Lgs. 50/2016, secondo comma, lettera a);
- 2) di adottare, ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. 267/2000, apposita determina a contrattare, precisando che:
 - a) il fine che con il contratto si intende perseguire è quello di realizzare uno sportello polifunzionale di terza generazione per i servizi al cittadino e alle imprese;
 - b) l'oggetto del contratto, che sarà stipulato tramite MEPA, è il servizio di progettazione organizzativa, sperimentazione e avvio dello sportello polifunzionale;
 - c) la scelta del contraente avverrà mediante gara telematica su MEPA, con il criterio del prezzo più basso;
- 3) di dare atto che l'impegno di spesa verrà assunto a seguito all'avvenuta aggiudicazione del servizio.

Parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa (art. 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000 e art. 3 del Regolamento dei controlli interni): Favorevole.

Pieve di Soligo, 01-09-2016

IL RESPONSABILE
DEL SERVIZIO AFFARI GENERALI
Tomasi Angela

Il responsabile di procedimento: Tomasi Angela *
