



Prot. Nr. 110.00/1555

Bozen / Bolzano 04.02.2016

Bearbeitet von / redatto da:
Dott.ssa Annalisa Sallustio
Tel. 0471 41 83 13
annalisa.sallustio@provinz.bz.it

AVVISO PUBBLICO

di indagine di mercato per l'affidamento del servizio:
Svolgimento di un'indagine campionaria sul grado di soddisfazione (customer satisfaction) degli utenti dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE)

CIG: Z141838F1A

CPV: 79310000

Scadenza: 24.02.2016 alle ore 12.00

PREMESSO CHE

trattandosi di pura indagine di mercato la stazione appaltante si riserva, a suo giudizio insindacabile, la più ampia potestà discrezionale che le consentirà di dare luogo o meno all'affidamento, senza che i candidati possano vantare pretese o diritti di alcuna natura;

AVVISA

dell'intenzione di espletare un'indagine di mercato al fine di individuare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, di non discriminazione, proporzionalità e trasparenza, un idoneo operatore economico a cui affidare il servizio di cui all'oggetto, ai sensi del D.Lgs.163 del 2006 e della legge provinciale n. 16/2015.

**Stazione appaltante**

Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE), ubicata in via Canonico Michael Gamper 1, 39100 Bolzano, PEC: aswe.asse@pec.prov.bz.it.

Responsabile del procedimento

Per la stazione appaltante il Responsabile unico del procedimento è il dott. Eugenio Bizzotto.

Importo a base di gara

L'importo complessivo per il servizio è stimato al di sotto dei 20.000 Euro al netto d'IVA (gli oneri di sicurezza sono nulli).

Durata del contratto

L'indagine dovrà essere condotta e conclusa entro il **31.12.2016**.

Descrizione del servizio

L'Agenzia intende svolgere un'indagine sul grado di soddisfazione della propria utenza allo scopo di disporre di uno strumento utile al miglioramento continuo della qualità del proprio servizio.

L'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico è un ente strumentale della Provincia; principale compito dell'Agenzia è l'erogazione ovvero la liquidazione agli aventi diritto di tutte le prestazioni assistenziali istituite con legge provinciale, nonché di quelle previdenziali di natura integrativa, le cui funzioni amministrative sono delegate alla Provincia da leggi statali e regionali. La maggior parte delle domande da parte dei cittadini viene presentata tramite i patronati che, da una parte rappresentano clienti istituzionali dell'Agenzia, e dall'altra costituiscono un'importante interfaccia tra l'Agenzia e i beneficiari delle prestazioni.

Si tratta complessivamente di una ventina di prestazioni aggregate in quattro macroaree:

- interventi per la non autosufficienza – assegno di cura
- assegni al nucleo familiare
- interventi previdenziali
- prestazioni economiche a favore di invalidi civili, ciechi civili e sordi

Nel corso dell'anno 2015 sono state svolte ben oltre 77.000 pratiche di liquidazione a beneficiari distribuiti sull'intero territorio provinciale, per una spesa complessiva che ha superato i 330 milioni di Euro.

Oggetto dell'indagine non sono le singole prestazioni, la cui disciplina è prevista da atti normativi e regolamentari, ma piuttosto le modalità di erogazione delle prestazioni stesse.

Il servizio oggetto del presente avviso sarà articolato in due differenti fasi:

1. Fase concettuale:

Definizione concettuale dell'indagine
Analisi aspetti qualitativi dei diversi servizi
Definizione del campione
Pianificazione della rilevazione
Predisposizione del questionario



2. Fase esecutiva:

Organizzazione dell'indagine
 Conduzione dell'indagine
 Elaborazione statistica
 Presentazione risultati

Universo di riferimento sono i diretti beneficiari delle prestazioni gestite dall'Agenzia e non eventuali clienti istituzionali (es. patronati).

L'indagine verrà condotta sulla base di un questionario strutturato che verrà somministrato **telefonticamente**, considerati i vantaggi in termini di costi e di elevato tasso di risposta. La conduzione di un'indagine postale comporterebbe al contrario un più basso tasso di risposta e, per contro, un'indagine online non si concilierebbe con l'elevato numero di beneficiari anziani (es. clienti percettori dell'assegno di cura).

Si prevede la conduzione di un'unica intervista per nucleo su un campione stratificato di ca. 1.500 beneficiari delle prestazioni. La selezione del campione dovrà garantire una rappresentatività sufficiente per prestazione.

La competenza linguistica degli intervistatori è di primaria importanza per la qualità delle interviste; pertanto gli intervistatori devono essere di madrelingua italiana e tedesca o quanto meno con competenze linguistiche equiparabili alla madrelingua.

Requisiti richiesti

I soggetti che intendono manifestare interesse devono:

1. non trovarsi in alcuna delle situazioni di esclusione dalla partecipazione alla gara di cui all'art. 38 del codice;
2. essere iscritti al registro delle imprese per attività inerenti al servizio oggetto di gara in conformità a quanto previsto dall'art. 39 del codice;

Il possesso dei requisiti di cui sopra deve risultare da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi del DPR 445/2000, compilando l'**allegato A "Istanza di partecipazione alla procedura di affidamento del servizio"**.

Elementi di valutazione

La valutazione delle candidature avviene secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 83 del d.lgs. 163/2006 in base ai seguenti criteri di valutazione:

Elementi di valutazione	Peso
A Prezzo	Punti 40/100
B Esperienze in materia di indagini statistiche nell'ambito di "customer satisfaction" svolte negli ultimi tre anni (dal 01.01.2013)	Punti 40/100
C Dotazione tecnica e dotazione organica	Punti 20/100
Totale	Punti 100/100

Al fini di effettuare una prima valutazione del prezzo (punto A) preventivato del servizio, si chiede di compilare il modello **allegato B "Preventivo di offerta del servizio"**.



Inoltre per consentire di valutare le esperienze svolte e la dotazione tecnica e organica si richiede ai candidati di predisporre e allegare una **relazione tecnica** (limite massimo 4 pagine formato DIN A4) contenente informazioni circa:

- la propria struttura operativa, la propria organizzazione (dotazione organica, risorse tecniche es. postazioni CATI) e il proprio metodo di lavoro.
- conduzione di indagini analoghe (customer satisfaction) svolte presso pubbliche amministrazioni;
- curriculum del/i soggetto/i referente/i del progetto e interlocutore principale con l'Agenzia, allegandovi fotocopia del documento di identità in corso di validità.

Pubblicità

Il presente avviso, nel rispetto dei principi di efficacia, economicità, imparzialità e trasparenza, viene pubblicato sul sito dell'Agenzia (<http://www.provincia.bz.it/asse/>) oltre che sul portale gare telematiche della Provincia Autonoma di Bolzano (<http://www.bandialtoadige.it/special-notice>), nella sezione "Bandi e avvisi pubblici".

Modalità di presentazione della manifestazione di interesse

La manifestazione di interesse dovrà pervenire all'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE) entro il **24.02.2016 alle 12.00** alternativamente:

- a) all'indirizzo PEC-e-mail dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (solo da parte della PEC email dell'operatore economico – se l'email viene inviata da un indirizzo e-mail normale e non certificato, l'e mail non viene accettata dal sistema):

aswe.asse@pec.prov.bz.it

- b) all'indirizzo e mail dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico:

aswe.asse@provincia.bz.it

- c) al numero di fax 0471/418329.

Contatti

Richieste di chiarimenti o di informazioni potranno essere avanzate a mezzo di:

E-mail: (aswe.asse@provincia.bz.it)

FAX: 0471-41 83 29

Varie

Dal momento che la successiva procedura di affidamento verrà effettuata esclusivamente in via telematica tramite il portale di gare della Provincia Autonoma di Bolzano, l'operatore economico deve provvedere all'iscrizione gratuita al portale delle gare telematiche della Provincia Autonoma di Bolzano <https://www.bandialtoadige.it/> e deve essere in possesso di una firma digitale valida.

Si fa presente che l'Agenzia non potrà accettare fatture che non siano trasmesse in forma elettronica all'Agenzia (Codice Univoco ufficio: UF1DC5). L'Agenzia per lo sviluppo sociale ed



economico inoltre, quale ente strumentale della Provincia, non è assoggettato all'obbligo dello split payment.

La partecipazione alla procedura di manifestazione di interesse non dà diritto ad alcun compenso e/o rimborso.

Il Responsabile del Procedimento
Direttore dell'Agenzia
Dott. Eugenio Bizzotto

Allegati

Allegato A – *Istanza di partecipazione alla procedura di affidamento del servizio*

Allegato B – *Preventivo di offerta del servizio.*

I dati raccolti nell'ambito della procedura saranno trattati ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003, n. 196, recante "Codice in materia di protezione dei dati personali" esclusivamente nell'ambito della presente procedura.

Tutti i dati forniti saranno raccolti, registrati, organizzati e conservati per le finalità di gestione della procedura e saranno trattati, sia mediante supporto cartaceo che informatico, anche successivamente all'eventuale instaurazione del rapporto contrattuale per le finalità del rapporto medesimo.

AS - 28.01.2016

