



## Comune di Codogno

# Avviso di istruttoria preliminare finalizzata ad indagine di mercato per la progettazione dello “Sportello Polifunzionale al cittadino” (ai sensi dell’art. 36, comma 2, lettera “a” del D.Lgs. n. 50 del 18.04.2016)

L'Amministrazione Comunale ha avviato la progettazione di uno sportello polifunzionale come unico punto di accesso all'Ente, dove il cittadino potrà trovare informazioni, avviare e completare alcune delle pratiche di suo interesse e necessità. Nello sportello polifunzionale, nel primo periodo, confluiranno alcuni dei servizi aperti al pubblico dell'Ente a cui si aggiungeranno altri servizi in tempi successivi fino alla messa a regime.

Lo Sportello polifunzionale tende al miglioramento del rapporto tra la pubblica amministrazione e i cittadini, soprattutto per assicurare una maggiore accessibilità alle informazioni, attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi.

### **OBIETTIVI**

#### **Verso i cittadini e le imprese:**

- Ridurre gli spostamenti, le code e le attese ampliando gli orari di apertura al pubblico
- Dare la possibilità al cittadino di rivolgersi ad un unico sportello per ottenere sia le informazioni che il servizio o l'atto amministrativo
- Supportare e formare i cittadini ad un utilizzo maggiore e più consapevole dei servizi on line: l'obiettivo a medio/lungo termine è quello di ridurre il numero di persone che hanno la necessità di accedere allo sportello fisico
- Accogliere il cittadino in spazi più confortevoli e garantire un approccio professionale degli operatori
- Rendere più semplice e veloce l'erogazione di un servizio e la circolarità delle informazioni
- Incrementare la trasmissione degli atti e della documentazione in via telematica, evitando così il passaggio di materiale cartaceo;
- Favorire, grazie all'uniformità di risposta da parte degli operatori, trasparenza e tempi meglio definiti

## **Verso gli altri uffici interni:**

- Semplificare il lavoro di alcuni uffici/servizi e nel contempo ottimizzare le risorse di personale;
- Reingegnerizzare e semplificare i processi;
- Recuperare efficienza nella gestione dell'istruttoria delle pratiche da parte del back-office;
- Diffondere una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra il personale appartenente ai diversi uffici dell'Ente.

## **OGGETTO**

Il Comune di Codogno ha l'esigenza di costituire lo Sportello Polifunzionale con un front-office aperto al pubblico (entro la fine del 2018), utilizzando e migliorando l'attuale sportello polifunzionale telematico per permettere al cittadino di accedere a tutti i servizi comunali on line.

I principali ambiti di servizi aperti al pubblico sono, attualmente, a titolo esemplificativo:

- Servizi informativi al cittadino (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e accettazione istanze/protocollazione
- Servizi demografici
- Servizi al territorio (sportello unico attività produttive, edilizia privata, alloggi, ambiente, ecc)
- Servizi ai contribuenti
- Servizi di polizia locale (permessi, plateatico, ecc.)

Il Comune di Codogno vuole avvalersi della collaborazione di un operatore specializzato per:

- a. Progettare e analizzare, in stretta collaborazione con il gruppo di lavoro interno, i processi già esistenti dell'Ente e per reingegnerizzarli. L'obiettivo è di ottenere il miglior servizio nel modo più efficiente possibile, in applicazione alla normativa vigente
- b. Individuare gli spazi adatti per la realizzazione delle postazioni di accoglienza, ancorché prevedere gli interventi di adeguamento dei locali fino all'allestimento finale delle postazioni di lavoro
- c. Gestire il percorso per la messa a regime dello sportello telematico on line (già attivo) e dello sportello polifunzionale aperto al cittadino e la relativa formazione degli operatori
- d. Attivare un percorso di progettazione partecipata all'interno dell'Ente, per coinvolgere e motivare i vari uffici. Tale percorso dovrà riguardare in particolare gli uffici/servizi direttamente coinvolti in processi riorganizzativi legati all'attivazione del nuovo sportello polifunzionale, ma anche le altre strutture dell'Ente per garantire il raccordo con tutti i Settori di attività e la ridefinizione dei processi di lavoro
- e. Adeguare la piattaforma informatica di gestione dei procedimenti di front-office, in modo da favorire il più possibile l'integrazione con i sistemi di back-office già esistenti
- f. Pubblicizzare l'avvio dello sportello fisico e promuovere sui vari canali l'accesso online

## MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE D'INTERESSE

La domanda, contenente la manifestazione di interesse, potrà essere inoltrata **unicamente a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC)** proveniente esclusivamente da altra casella di posta elettronica certificata e **firmata digitalmente** all'indirizzo PEC [protocollo@pec.comune.codogno.it](mailto:protocollo@pec.comune.codogno.it)

Saranno valutate unicamente **le mail PEC** pervenute entro le **23:59 del 23 maggio 2017** all'Ufficio Protocollo del Comune di Codogno – Via Vittorio Emanuele II, 4 – 26845 – Codogno.

La domanda dovrà contenere:

1. Manifestazione di interesse
2. Scheda descrittiva del soggetto interessato
3. Elenco dettagliato di attività svolte riferibili a quelle oggetto della presente istruttoria: in particolare, si chiede di documentare esperienze acquisite nell'ultimo triennio nella realizzazione e gestione di sportelli polifunzionali di front-office in Enti pubblici di città con dimensioni simili (o superiori) per abitanti a Codogno. Dovrà inoltre essere indicato almeno un comune in cui lo sportello polifunzionale è attivo e funzionante da più di 12 mesi.
4. Documentazione attestante la piena disponibilità di una adeguata struttura organizzativa e informatica in relazione all'attività proposta
5. Una breve sintesi metodologica con esplicitazione di un budget presunto di spesa suddiviso per macro-voci

La documentazione relativa alle voci sopraelencate dovrà essere prodotta **in formato PDF e firmata digitalmente**.

Le candidature ammesse saranno esaminate dall'Amministrazione Comunale, considerando, in particolare:

- Professionalità ed esperienza acquisite
- Dotazione organica e strumentale
- Capacità gestionale e organizzativa
- Coerenza con gli obiettivi dell'ente

## ULTERIORI INFORMAZIONI:

- L'Amministrazione, oltre a verificare il possesso dei requisiti generali da parte dei concorrenti per la loro ammissione alla procedura, si riserva la possibilità di fare ulteriori verifiche in merito alle dichiarazioni che attestano il possesso dei requisiti indicati
- Sarà cura dell'Amministrazione avviare un processo di negoziazione con successiva determinazione a contrarre con i soggetti selezionati a seguito della presente istruttoria preliminare, specificando termini, modalità, tempistica e condizioni delle prestazioni richieste
- Il presente avviso non costituisce un'offerta contrattuale né una sollecitazione a presentare offerte, ma è solo un procedimento pre-selettivo, finalizzato alla raccolta di manifestazioni di interesse, che non comportano diritti di prelazione o preferenza, né impegni o vincoli per le parti interessate
- Il Comune si riserva la possibilità di non affidare prestazioni nel caso in cui nessuna delle proposte arrivate sia considerata idonea: in tal caso saranno tempestivamente avvisati i partecipanti, ai quali non spetta in ogni caso alcun indennizzo, risarcimento o rimborso spese
- L'Ente potrà intraprendere il processo di negoziazione anche in presenza di una sola candidatura ritenuta idonea
- Il presente avviso sarà pubblicato sulla home page del sito web della Stazione Appaltante e nella sezione "Amministrazione Trasparente – Avvisi e Bandi" per 15 giorni **RUP**

Responsabile Unico del Procedimento e informazioni sull'istruttoria:

Imerio Lucini Paioni

Coordinamento gruppo di lavoro Sportello Polifunzionale

tel. 0377314222 - [ilucini@comune.codogno.lo.it](mailto:ilucini@comune.codogno.lo.it)

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 si informa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza, nella piena tutela dei diritti dei concorrenti e della loro riservatezza; il trattamento dei dati ha la finalità di consentire l'accertamento dell'idoneità dei concorrenti a partecipare alla procedura di affidamento.