



Comune di San Giuliano Milanese

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE / RESPONSABILE DI SERVIZIO

P.O. Servizi di Amministrazione Generale

		DETERMINAZIONE N.	829
		Data di registrazione	21/12/2018

OGGETTO: INDAGINE SULLA CITIZEN SATISFACTION DEI SERVIZI COMUNALI 2018: DETERMINA A CONTRARRE E CONTESTUALE AFFIDAMENTO TRAMITE TRATTATIVA DIRETTA MEPA CON UNICO OPERATORE - IMPEGNO DI SPESA - CIG: Z1A2633D13

IL DIRIGENTE

Richiamate le deliberazioni di Consiglio Comunale n. 47 del 24.7.2017 avente ad oggetto "Documento Unico di Programmazione (d.u.p.) 2018/2020 – Approvazione", n. 18 del 29.1.2018 avente ad oggetto "Nota di aggiornamento al Documento Unico di Programmazione (d.u.p.) 2018/2020 – Approvazione", n. 19 del 29.1.2018 avente ad oggetto "Bilancio di previsione 2018-2020 e relativi allegati – Approvazione", e n. 53 del 25.7.2018 avente ad oggetto "Documento Unico di Programmazione (d.u.p.) 2019/2021 – Approvazione";

Richiamata altresì la deliberazione di G.C. n. 49 del 26.2.2018 con cui veniva approvato il Piano Esecutivo di Gestione per l'anno 2018-2020, unificato con il Piano della Performance ed il Piano degli Obiettivi, quale documento unico e integrato di programmazione, ai sensi del riformulato art. 169, comma 3 bis, del D. Lgs. n. 267/2000 e ss.mm. e ii., integrato con le deliberazioni di G.C. n. 109 del 3.5.2018, n. 169 del 4.7.2018 e n. 265 del 13.11.2018;

Premesso che:

- In base alla L. n. 150/2000 tra i compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico rientra l'attuazione di "processi di verifica sulla qualità dei servizi erogati" dall'Ente e quindi la pianificazione di indagini di citizen satisfaction;
- la L. n.231/2012 - Titolo II, art. 3, lett. E) prevede che anche i Comuni garantiscano il controllo della qualità dei servizi erogati anche mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti, come rafforzato dall' art.13 del D.Lgs. n.74/2017 che, in attuazione della L. n.124/2015, specifica che, a partire dal 2018, "Ciascuna amministrazione adotta sistemi di

"Il presente documento è firmato digitalmente a norma del D.Lgs 82/2005 e successive modificazioni"

rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini, in relazione alle attività e ai servizi erogati (art. 19 bis, c.2);

- il mantenimento della certificazione di qualità per il Comune di San Giuliano Milanese secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per i servizi: Comunicazione e Relazioni Esterne, Demografici e Statistici, Refezione Scolastica, Asili Nido, Tributi, Sociali, Information Technology, Controlli Interni e Risorse Umane, prevede anch'esso la verifica periodica della qualità percepita dei servizi erogati;

Considerato che, in ottemperanza alle norme sopra citate e ai principi della suddetta certificazione, negli anni passati sono state commissionate a società di comprovata esperienza, indagini campionarie finalizzate a monitorare e valutare la conoscenza e il gradimento dei servizi comunali;

Dato atto che, in linea con il suddetto obiettivo, per il 2018 si rende opportuno effettuare un'analoga indagine presso un campione rappresentativo dei residenti sangiulianesi (500 persone), avvalendosi di una società specializzata in tale tipologia di attività;

Richiamate le seguenti disposizioni del D.Lgs. n.50/2016:

- art.32 (c.2), nel quale si stabilisce che prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti in conformità ai propri ordinamenti, determinano a contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici delle offerte;
- artt. 36 (c.2, lett. a) e 37 (c.1, primo periodo), che prevedono, in caso di affidamenti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore a 40.000,00 euro, la possibilità di procedere mediante affidamento diretto, fermi restando gli obblighi di ricorso agli strumenti di acquisto e negoziazione, anche telematici, previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa;

Atteso pertanto che il servizio oggetto della presente determinazione, è riconducibile alle previsioni di cui all'art. 36 c.2 lettera a) e di cui all'art. 37 c.1 del D. Lgs. 50/2016;

Richiamate inoltre le disposizioni in materia di acquisto di beni e servizi da parte delle amministrazioni pubbliche e in particolare l'art.26 (c. 3 e 3 bis) della L. n.488/1999 nonché l'art.1 (c.450) della L. n.296/2006 e ss.mm.ii., circa gli obblighi per le amministrazioni pubbliche di far ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione (MEPA) per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiori a 1.000,00 euro e al di sotto della soglia di rilievo comunitario, ovvero di fare ricorso ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi dell'art. 328 del D.P.R. 207/2010 e s.m.i;

Ritenuto quindi che ci siano le condizioni per attivare una procedura di acquisizione del servizio oggetto del presente atto tramite affidamento mediante trattativa diretta su Mepa con un unico fornitore, in applicazione dell'art. 36, c.2, lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.;

Visto che è presente sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione [MEPA] per la categoria oggetto del presente atto, l'Istituto di ricerca Sylla Srl, con sede legale in via Soardi 6 47921 Rimini, che ha svolto l'anno precedente l'analoga rilevazione commissionata dall'Ente e che pertanto consente una più uniforme elaborazione dei dati e della loro serie storica ai fini della successiva fase di analisi e interpretazione degli stessi;

Dato atto quindi che è stata espletata la trattativa diretta tramite MEPA per l'aggiudicazione dell'incarico per la somministrazione dell'indagine di *citizen satisfaction* sui servizi comunali e l'analisi dei relativi risultati all'Istituto di ricerca Sylla Srl, con sede legale in via Soardi 6 47921 Rimini, e che tutto l'iter della procedura è stato eseguito tramite procedure informatiche sottoscritte con firma digitale;

Considerato che il valore dell'offerta per la somministrazione dell'indagine in oggetto proposta dall'Istituto di ricerca Sylla Srl con sede legale a Rimini, è pari a € 4.800 (€ 5.856 IVA inclusa), importo che risulta invariato rispetto all'ultima rilevazione effettuata dalla medesima società nel 2017;

Visto che per l'intervento di cui trattasi è stato acquisito il CIG: Z1A2633D13;
Vista altresì la dichiarazione richiesta e trasmessa dall'Istituto di ricerca, allegata al presente atto come parte integrante e sostanziale dello stesso, in merito all'insussistenza delle incompatibilità e dei motivi di esclusione previsti dalla vigente normativa in materia (art.53 D.Lgs. n. 165/2001 e D. Lgs. n. 50/2016);

“Il presente documento è firmato digitalmente a norma del D.Lgs 82/2005 e successive modificazioni”

Considerato che viene individuato quale Responsabile del procedimento, la Dott.ssa Daniela Pastrone;

Vista la normativa di cui l'art. 37 D.Lgs n. 33/13 per l'adempimento degli obblighi di trasparenza "obblighi di pubblicazione concernenti i contratti pubblici di lavori, servizi e forniture";

Visto l'art.147 bis del D.Lgs. 267/00 "Controllo di regolarità amministrativa e contabile" introdotto dal D.L. n. 174/2012 convertito con L. n. 213/2012;

Attestata la regolarità tecnica del presente atto comportante la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa;

Considerato che non risultano segnalabili al Responsabile di Ragioneria ulteriori riflessi noti diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente;

Accertata, dal Dirigente del Settore Economico-Finanziario, la regolarità contabile del presente atto e la copertura finanziaria della spesa, come previsto dall'art. 153 comma 5 del D.Lgs. 267/00;

D E T E R M I N A

per i motivi in premessa esposti e che qui si intendono integralmente riportati:

1. di approvare la procedura di affidamento tramite trattativa diretta su Mepa, descritta in premessa, dando atto che:

- il fine da perseguire è garantire la verifica periodica della qualità dei servizi erogati dall'Ente;
- l'oggetto del contratto è costituito dalla somministrazione di un'indagine di citizen satisfaction e analisi delle relative risultanze;
- ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D.Lgs. n. 50/2016 la stipula del contratto è disposta tramite Mepa e il buon d'ordine verrà generato automaticamente dalla piattaforma stessa; • le clausole essenziali sono individuate nella scheda predisposta su Mepa;

2. di aggiudicare ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) del D. Lgs. n. 50/2016 l'incarico per la somministrazione di un'indagine di *citizen satisfaction* per l'anno 2018 all'Istituto di ricerca Sylla Srl, con sede legale in via Soardi 6 47921 Rimini al costo di € 5.856 (IVA inclusa), come da report allegato alla presente determinazione;

3. di impegnare la spesa complessiva di € 5.856 (IVA inclusa), da destinare all'Istituto di ricerca Sylla Srl, alla Missione 1 - Programma 11 - Cap. 1194/0;

4. di dare atto che ai fini di assicurare al tracciabilità dei movimenti finanziari relativi a rapporti contrattuali in ambito pubblico al presente affidamento è stato attribuito il seguente codice CIG: Z1A2633D13;

5. di dare atto altresì che, in ottemperanza alla Determinazione n. 298/2016 del Responsabile Anticorruzione di approvazione dello schema del Patto d'integrità del Comune di San Giuliano Milanese, è stato sottoscritto dal fornitore del servizio oggetto del presente atto il suddetto il Patto d'integrità, allegato alla presente determinazione;

6. di dare mandato al Servizio proponente di applicare le procedure integrative dell'efficacia del presente atto ex art. 37 del D.Lgs n. 33/2013 nonché di acquisire d'ufficio agli atti, ai sensi della normativa vigente, il certificato attestante l'assolvimento degli obblighi contributivi (DURC) nel caso di apertura di posizione INAIL e INPS, e la visura camerale presso la Camera di Commercio competente per territorio;

7. di disporre che il Servizio Relazioni Esterne provvederà a dar corso alla liquidazione delle fatture di cui alla fornitura sopra indicata, dopo aver verificato la puntuale esecuzione, inviando al Servizio Ragioneria la liquidazione delle fatture stesse per il conseguente pagamento;

8. di individuare quale Responsabile del procedimento la Dott.ssa Daniela Pastrone;

9. di trasmettere all'Ufficio Ragioneria copia del presente atto per i provvedimenti di competenza;

10. di stabilire che:

- con l'accettazione del presente affidamento la Ditta assume, a pena di nullità del contratto, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L.136/2010 e si impegna alla comunicazione del conto corrente dedicato ad appalti/commesse pubbliche di cui al comma 7 del citato articolo;

- il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti di incasso pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art.3, comma 9 bis, della Legge 136/2010.

Il Responsabile del Servizio
di Amministrazione Generale
Dott.ssa Daniela PASTRONE

Il Firmatario
PASTRONE DANIELA / ArubaPEC S.p.A.

Relazioni Esterne