



CITTA' DI CANOSA DI PUGLIA
Provincia Barletta – Andria - Trani

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

REG. GEN. 2069 del 15/10/2024

**AREA DI SEGRETERIA: CONTENZ E LEGALE, GIUD DI PACE, SEGRETERIA, ASSIST
ORGANI ISTITUZZ, PUBBLICAZ ONLINE, COMUNICAZ
ISTITUZIONALE, PROGR INFORMATICA E TECNOLOGICA,
STATISTICA, ARCHIVIO E PROTOCOLLO, SERVIZI DEMOGRAFICI,
CONTRATTI**

PROPOSTA DI DETERMINAZIONE N° 2226 DEL 15/10/2024

OGGETTO: Fornitura di servizi hardware, software applicativi e supporto informatico utilizzabili per la rilevazione della "Customer satisfaction". Determinazione a contrattare semplificata ai fini dell'affidamento della fornitura e assunzione dell'impegno della spesa.

Premesso che:

- Il Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali (TUEL) di cui al d.lgs. 18 agosto 2000. n.267, all'art.147, comma 2, lett. e), nell'ambito dei controlli interni volti a garantire la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, prevede l'obbligo di *"garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente"*;
- tale norma si sostanzia nell'adozione di un sistema di verifiche di gradimento, metodiche e cadenzate secondo un sistema organizzativo rinnovato, nel quale la rilevazione della qualità dei servizi erogati avviene attraverso la misurazione della *"customer satisfaction"*, consistente in un articolato processo volto a rilevare e misurare il grado di soddisfazione degli utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati;

Rilevato che:

- in una recente pronuncia (deliberazione n.65/2023/VSGC) la Sezione di Controllo per la Sicilia della Corte dei Conti ha evidenziato che, per il corretto adempimento dei controlli di qualità, non è sufficiente limitarsi a misurare la qualità dei propri servizi, e di quelli erogati dagli organismi partecipati, mediante la somministrazione di questionari, ma è necessario adottare *"adeguati indicatori atti a rappresentare compiutamente le dimensioni effettive della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate"*, e *"prevedere forme di coinvolgimento attivo dei beneficiari dei servizi e ad attivare confronti sistematici (benchmarking) con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni"*;

Ritenuto, conseguentemente, doversi approvvigionare di servizi hardware, software applicativi e supporto informatico al fine di dare compiuta attuazione all'obbligo sancito dall'art.147, comma 2, lett. e) del TUEL, in particolare dotandosi di un portale di rilevazione della soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati, consistente in una piattaforma che promuove la partecipazione attiva dei cittadini, integrato nel sistema dei controlli, avente le seguenti principali funzionalità:

1. predisposizione dei processi di consultazione partecipata per votare e fare proposte su tutti i processi attivi dell'ente
2. rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino al servizio offerto dall'ente, realizzato sia *on line* sia *on site*
3. sistema per la rilevazione della *customer satisfaction on site* dei servizi erogati dall'Ente tramite un *"monitor touchscreen"* (tablet) e il software dedicato
4. personalizzazione questionari
5. analisi immediata dei risultati

6. elaborazione report con grafici

Preso atto

1. che il D.Lgs. n.36/2023,
 - 1.a. all'art.50, con riferimento all'affidamento delle prestazioni di importo inferiore alle soglie di cui all'art.14 dello stesso decreto, dispone che le stazioni appaltanti procedono, tra le altre, con le seguenti modalità:
 - a) affidamento diretto per lavori di importo inferiore a 150.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante;
 - b) affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante;
 - 1.b. all'Allegato I.1, articolo 3, comma 1, lettera d), definisce l'affidamento diretto come "l'affidamento del contratto senza una procedura di gara, nel quale, anche nel caso di previo interpello di più operatori economici, la scelta è operata discrezionalmente dalla stazione appaltante o dall'ente concedente, nel rispetto dei criteri qualitativi e quantitativi di cui all'articolo 50, comma 1 lettere a) e b), del codice e dei requisiti generali o speciali previsti dal medesimo codice";
2. che dal 1° gennaio 2024, con la digitalizzazione integrale delle procedure d'appalto disposta dal D.Lgs. n.36 del 31.03.2023, articolo 225, comma 2, si rende necessario procedere all'affidamento del servizio in parola attraverso una piattaforma di approvvigionamento certificata;
3. che all'interno del Portale Consip/M.E.P.A. sono presenti Ditte specializzate che offrono servizi hardware, software applicativi e supporto informatico utilizzabili per la rilevazione della "customer satisfaction";
4. che tra gli strumenti di fornitura e servizi messi a disposizione da CONSIP, attraverso il sito "www.acquistinretepa.it" per la Pubblica Amministrazione, è possibile effettuare acquisti di prodotti e servizi offerti da una pluralità di fornitori, attraverso due modalità: l'emissione degli Ordini diretti di acquisto (O.d.A.) e la richiesta di offerta (R.d.O.);
5. della L. n.136/2010 in tema di tracciabilità dei flussi finanziari e di richiesta del C.I.G.;
6. che il D.lgs. n.36/2023, art.17, comma 2, dispone, in caso di affidamento diretto, che la decisione a contrarre individua l'oggetto, l'importo e il contraente, unitamente alle ragioni della sua scelta, ai requisiti di carattere generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale;
7. che sul MEPA sono presenti offerte di cui ai seguenti codice prodotto a catalogo della ditta PARSEC 3.26 S.r.l., via del Platano n.7, 73020 Cavallino (LE) C.F./p.IVA 03791010758, ditta di comprovata fiducia per l'Ente:
 - 7.a. Software "Qualità" – cod. PAR-SEP-Q-4XL nella categoria "software di gestione - Sistemi operativi compatibili: Windows - Codice CPV: 48771000-3" – prezzo unitario euro.milleottanta/00 (€1.080,00), oltre IVA al 22%;
 - 7.b. N.1 ora di servizio di assistenza software applicativo (telematico) – cod. PAR-ASA nella categoria "Servizi Applicativi - supporto specialistico - Codice CPV: 72000000-5-Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto"- prezzo unitario euro.quarantanove/00 (€49,00), oltre IVA al 22%, per complessive 10 ore annue al costo di euro.quattrocentonovanta/00 (€490,00), oltre IVA al 22%;
 - 7.c. Noleggio mensile n.1 Tablet – Touchscreen con display da 10" con n.1 roll up porta tablet – cod. PAR-NOL-TAB nella categoria "Computer, tablet e componenti – Codice CPV 30213000-5 - Computer personali", al prezzo unitario di euro.cinquanta/00 (€50,00), oltre IVA al 22%, per complessivi euro.seicento/00 (€600,00) annui, oltre IVA al 22%;

Ricordato che il D.Lgs. n.267/2000, art.192, dispone: "1. La stipulazione dei contratti deve essere preceduta da apposita determinazione del responsabile del procedimento di spesa indicante:

- a) il fine che con il contratto si intende perseguire;
 - b) l'oggetto del contratto, la sua forma e le clausole ritenute essenziali;
 - c) le modalità di scelta del contraente ammesse dalle disposizioni vigenti in materia di contratti delle pubbliche amministrazioni e le ragioni che ne sono alla base.
2. Si applicano, in ogni caso, le procedure previste dalla normativa della Unione europea recepita o comunque vigente nell'ordinamento giuridico italiano."

Non rilevata a carico del sottoscritto Segretario Generale, incaricato della Direzione *ad interim* dell'Area Segreteria, la sussistenza di evidenti situazioni di conflitto di interessi ai sensi dell'art.6-bis della Legge 7 agosto 1990, n.241 come introdotto dalla Legge 6 novembre 2012, n.190 né cause di astensione di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n.62 e al Codice di Comportamento dell'Ente;

Tenuto conto di:

- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.267, art.192;

- Decreto Legislativo 23 giugno 2011, n.118 e in particolare l'allegato 4/2 recante il principio contabile applicato, concernente la contabilità finanziaria, il quale prevede che le obbligazioni giuridiche perfezionate sono registrate nelle scritture contabili al momento della nascita dell'obbligazione, imputandole all'esercizio in cui l'obbligazione viene a scadenza;
- Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei Contratti Pubblici", in particolare, gli artt. 17, 18 e 50;
- Statuto comunale, art.50;
- Regolamento sulla contabilità armonizzata, art.44;
- decreto del Sindaco n.43 del 05.10.2022 di affidamento al sottoscritto Segretario Generale della direzione *ad interim* dell'Area Segreteria e ritenuta, pertanto, la competenza all'adozione del presente provvedimento ai sensi del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.267, artt.97 e 107;
- Deliberazione del Consiglio Comunale n.83 del 29.12.2023 di approvazione del Bilancio di Previsione Finanziario per il triennio 2024-2026;
- Deliberazione della Giunta Comunale n.2 del 05.01.2024 di approvazione definitiva del Piano Esecutivo di Gestione 2024-2026- parte contabile;
- Deliberazione della Giunta Comunale n.23 del 01.02.2024 di approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) per il triennio 2024-2026, non inciso, per gli aspetti oggi di interesse, dalle due modificazioni intervenute;

DETERMINA

1. di inserire il preambolo nel presente dispositivo perché ne faccia parte integrante;
2. di indicare, ai sensi del D.Lgs. n.267/2000, art.192 e del D.Lgs. n.50/2016, art.32:
 - 2.α. che il fine che con il contratto si intende perseguire è:
 - 2.α.1. garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente, in applicazione dell'art.147, comma 2, lett.e) del TUEL;
 - 2.α.2. acquisire specifica conoscenza di alcune metodiche e strumenti di rilevazione della qualità dei servizi e del grado di soddisfazione dell'utenza sia per compararli con quelli eventualmente presenti nel S.I.P.D.C. in corso di installazione (fornitore APK), sia per poter valutare quelli impiantati dagli operatori economici fornitori di alcuni servizi nevralgici (vedi prot. com. n.37389/2024);
 - 2.β. che l'oggetto del contratto è:
 - 2.β.1. fornitura di servizi hardware, software applicativi e supporto informatico utilizzabili per la rilevazione della "*customer satisfaction*", come sopra descritti in dettaglio;
 - 2.γ. che la sua forma è:
 - 2.γ.1. lettera commerciale o sottoscrizione di esemplare della presente determinazione o similari;
 - 2.δ. che tra le modalità di scelta del contraente si indica l'individuazione sul portale del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), istituito dalla Consip S.p.A., l'Operatore Economico che offre a catalogo il prodotto più aderente alle esigenze dell'Ente, in quanto l'utilizzo del MEPA:
 - 2.δ.1. rappresenta un'opportunità per meglio gestire gli acquisti grazie alla maggior snellezza e trasparenza delle procedure amministrative;
 - 2.δ.2. favorisce l'innovazione dei processi di approvvigionamento in termini di maggior efficacia ed efficienza;
3. di acquisire quanto in premessa mediante affidamento diretto alla ditta "PARSEC 3.26 S.r.l.", con sede in via del Platano n.7 – 73020 Cavallino (LE) – P.IVA 03791010758, ai sensi dell'art.50 comma 1 lett. b) del D.Lgs. 36/2023, per un importo di Euro.duemilaseicentoquarantasette/40 (€2.647,40), IVA inclusa, tramite il portale del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), istituito dalla Consip S.p.A., per le seguenti motivazioni:
 - 3.α. l'operatore economico individuato è conosciuto all'Ente/Settore FINANZIARIO e ne riscuote la fiducia;
 - 3.β. alla luce di quanto sopra, l'importo non giustifica ricorso a procedure più dispendiose in termini di mezzi amministrativo-giuridici e in tempi di realizzazione;
4. di impegnare la complessiva somma di Euro.duemilaseicentoquarantasette/40 (€2.647,40) IVA inclusa, imputandola al capitolo 1092.12 "Prestazioni di servizi Area Segreteria" del Bilancio 2024/2026, annualità 2024;
5. di dare atto
 - 5.α. che non vi è nomina di responsabile del procedimento ai sensi della L.241/1990;
 - 5.β. che non vi sono particolari tempi del procedimento da esplicitare oltre quelli già indicati innanzi;
 - 5.γ. che non paiono sussistere evidenti situazioni di conflitto di interessi a carico del sottoscritto Segretario Generale, incaricato della direzione *ad interim* dell'Area Segreteria, ai sensi dell'art.6-bis della Legge 7 agosto 1990, n.241 come introdotto dalla Legge 6 novembre 2012, n.190, né cause di astensione di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n.62 e al Codice di Comportamento dell'Ente;
 - 5.δ. che ai fini della tracciabilità dei pagamenti di cui alla Legge n.136/2010, per la fornitura in argomento, il C.I.G. verrà acquisito in sede di digitalizzazione dell'affidamento dell'appalto e verrà riportato nella determinazione di liquidazione/atto di liquidazione, giusta circolare prot. Com. n.8021/2024 del Segretario Generale;

- 5.ε. che, indipendentemente dalla sua affissione all'albo pretorio — che avverrà secondo la procedura e nei termini ordinari — il presente provvedimento diverrà esecutivo con l'apposizione del visto contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.267, art.151, comma 4, ricordando che il detto visto certifica, anche, le verifiche ai sensi del successivo art.153;
- 5.φ. che i pagamenti appaiono compatibili con gli stanziamenti di cassa e con le regole di finanza pubblica in materia di pareggio di bilancio ai sensi dell'art.183 comma 8 del succitato Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.267;
- 5.γ. che ai fini del controllo di regolarità amministrativo-contabile di cui all'art.147-*bis* comma 1 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.267, il presente provvedimento non evidenzia deficienze in ordine alla regolarità, legittimità e correttezza dell'azione amministrativa, e richiama e rispetta le circolari/direttive interne ad esso attinenti (in particolare la prot. n.8021/2024 sullo "*atto unico finale*");
- 5.η. che il presente
- 5.η.1. è attuazione del principio di regolarità e correttezza dell'azione amministrativa;
 - 5.η.2. è coerente con il P.I.A.O. ed è di esso e attuazione — ambito principale "*controlli interni*";
 - 5.η.3. acquisita l'esecutività, viene esposto, viene esposto, in quanto previsto quale obbligo dalla determinazione ANAC n.1310/2016.dicembre.28, nella sottosezione "<https://www.comune.canosa.bt.it/amministrazione-trasparente/bandi-di-gara-e-contratti>".
6. di precisare che, ai fini della conformità del presente provvedimento al principio contabile applicato alla competenza finanziaria potenziata, il completo adempimento della prestazione da cui è scaturita l'obbligazione si perfezionerà nell'esercizio finanziario 2024;
7. di stabilire che alla liquidazione e al pagamento delle somme spettanti alla ditta incaricata si procederà con successivo provvedimento, previa verifica della regolarità del servizio effettuato e di presentazione di apposita fattura elettronica riportante il CIG e il Codice Univoco Ufficio **2PAGG4**;
8. di trasmettere il presente provvedimento a:
- 8.α. Settore Finanziario per gli adempimenti di competenza
 - 8.β. Sezione Segreteria per le azioni consequenziali.

Copia della stessa, ad avvenuta pubblicazione deve essere trasmessa:

-

- 1 V SETTORE - POLIZIA MUNICIPALE - POLIZIA AMMINISTRATIVA - UFFICIO NOTIFICHE, PROTEZIONE CIVILE, TPRL
- 2 SEZIONE SEGRETERIA - ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI - PUBBLICAZIONI ONLINE - COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE
- 3 SEZIONE PROGRAMMAZIONE INFORMATICA E TECNOLOGICA - STATISTICA - ARCHIVIO E PROTOCOLLO
- 4 SEGRETARIO GENERALE
- 5 IV SETTORE - LAVORI PUBBLICI, MANUTENZIONI, APPALTI, AMBIENTE, SUAP, AGRICOLTURA E ARCHEOLOGIA
- 6 III SETTORE - PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE, URBANISTICA, SUE, IMPIANTI PUBBLICITARI
- 7 I SETTORE - CULTURA, PUBBLICA ISTRUZIONE, POLITICHE GIOVANILI, TURISMO, SPETTACOLO, SPORT, POLITICHE SOCIALI, UFFICIO DI PIANO, UFFICIO CASA
- 8 II SETTORE - PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, RENDICONTAZIONE, TRIBUTI E PERSONALE
- 9 AREA DI SEGRETERIA: CONTENZ E LEGALE, GIUD DI PACE, SEGRETERIA, ASSIST ORGANI ISTITUZ, PUBBLICAZ ONLINE, COMUNICAZ ISTITUZIONALE, Progr INFORMATICA E TECNOLOGICA, STATISTICA, ARCHIVIO E PROTOCOLLO, SERVIZI DEMOGRAFICI, CONTRATTI

Segretario Generale
Rutigliano Giulio / InfoCamere S.C.p.A.