



Carta dei servizi

Settore gare e contratti

Unione dei Comuni Terre di Pianura

approvata con Deliberazione di Giunta n. 68 del 26.11.2019

Indice

1. PRINCIPI E FINALITÀ DEL SERVIZIO.....	3
1.1 La Carta dei Servizi – Presentazione.....	3
1.2 Quadro normativo.....	3
1.3 Principi fondamentali.....	4
1.4 Finalità: missione e visione.....	4
2. IL SERVIZIO: COS'È E A CHI SI RIVOLGE.....	6
2.1 L'organizzazione del Settore gare e contratti.....	6
2.2 Destinatari ed interlocutori.....	6
2.3 Servizi resi agli utenti interni.....	6
2.3.1 La programmazione.....	8
2.3.2 Tempi di gestione della gara.....	8
2.3.3 Attività di formazione e aggiornamento.....	9
2.3.4 Attività di assistenza agli uffici.....	9
2.4 Servizi resi agli Utenti esterni.....	10
2.4.1 Partecipazione alle procedure di gara.....	10
2.4.2 Informazioni rese in sede di gara.....	10
2.4.3 Accesso agli atti di gara.....	10
2.4.4 Tutela della privacy.....	10
2.4.5 Accessibilità dell'utenza.....	11
3. STANDARD DI QUALITÀ.....	12
4. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO RESO.....	13
4.1 Partecipazione e Reclami.....	13
4.2 Analisi reclami.....	13
4.3 Sistema di monitoraggio.....	13

1. PRINCIPI E FINALITÀ DEL SERVIZIO

1.1 La Carta dei Servizi – Presentazione

La “Carta dei Servizi” è il documento attraverso il quale ogni Ente che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo all’utente.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

La Carta, che ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i “principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici”.

Il Settore gare e contratti, pur non fornendo propriamente servizi rivolti al pubblico, ha scelto di dotarsi di questo strumento in un’ottica di trasparenza, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Centrale di Committenza e i propri utenti, siano essi interni (Settori/Servizi/Uffici degli Enti aderenti o convenzionati) che esterni (cittadini ed operatori economici interessati agli affidamenti).

La presente Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Settore gare e contratti comunica con gli utenti e si confronta con loro, al fine di offrire garanzie di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, come pure di attuazione delle finalità e dei programmi dell’Unione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo interno ed esterno sull’operato e sull’efficacia del servizio.

La Carta individua i servizi che il Settore gare e contratti s’impegna a erogare sulla base delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Settore stesso.

In particolare la Carta:

- presenta agli utenti i servizi presenti per facilitarne l’accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità e fornisce gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

Il documento è destinato ad avere carattere dinamico e ad evolvere negli anni secondo una logica di miglioramento progressivo.

1.2 Quadro normativo

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull’erogazione dei servizi pubblici);
- D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 (Qualità dei servizi pubblici e delle carte dei servizi, abrogazione art. 2 Legge n. 273/1995);
- D.L. n. 1/2012 convertito in L. n. 27/2012, art. 8 (Necessaria indicazione specifica dei diritti degli utenti);
- Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici);
- D.Lgs. 33/2013 art. 32 c. 1 (Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati).

1.3 Principi fondamentali

I principi fondamentali della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi prestati dal Settore gare e contratti, e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza tra gli utenti interni, così come tra gli utenti esterni. Viene garantita parità di accesso al servizio e di trattamento.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento del Settore gare e contratti s'ispira al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Imparzialità

Nei confronti degli utenti esterni ed interni vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore in ogni fase di erogazione dei servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione del servizio avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previste da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Settore gare e contratti s'impegna a promuovere la partecipazione dei propri utenti alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto, sia per favorire il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alla modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi e la partecipazione attiva degli utenti, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi, rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza

Il Settore gare e contratti si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

Trasparenza

Il Settore gare e contratti assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato.

Privacy

I dati dell'utente, con particolare riferimento agli operatori economici partecipanti alle procedure di gara, sono tutelati dal D.Lgs 196/2003 e dal Regolamento europeo n. 679/2016.

1.4 Finalità: missione e visione

L'ambito degli appalti è caratterizzato da forte specialità e da un quadro normativo, dottrinale e giurisprudenziale in continuo mutamento, da ultimo con il Dlgs 50/2016 e i successivi correttivi. In questo contesto, un ufficio specializzato nella gestione degli appalti è una risorsa importante che può essere messa a servizio dei Comuni e delle realtà limitrofe, al fine di condividere la conoscenza e migliorare l'efficacia dell'azione amministrativa.

L'attività del Settore è stata fin dal principio connotata da una gestione fortemente orientata alle esigenze dell'utenza interna, cercando di offrire agli uffici un servizio di gestione delle gare puntuale e competente, oltre che un significativo supporto nello svolgimento delle attività che rimangono loro in capo (programmazione, progettazione ed esecuzione degli appalti, scelta del contraente per affidamenti di valore economico ridotto), svolgendo un ruolo di consulenza, formazione e predisposizione di documenti-tipo.

Con il presente documento il Settore gare e contratti s'impegna a porre la soddisfazione dell'utente al centro della propria attività, focalizzando l'attenzione sulle esigenze sia dell'utente interno che di quello esterno, ricercando il miglioramento continuativo e l'ottimizzazione dei propri processi interni, al fine di ottenere il massimo livello di efficienza e di efficacia.

2. IL SERVIZIO: COS'È E A CHI SI RIVOLGE

Il Settore gare e contratti ha iniziato la propria attività nel marzo 2010, occupandosi degli appalti di lavori, forniture e servizi per i Comuni di Baricella, Budrio, Granarolo dell'Emilia e Minerbio. A partire dal 2015 ha aderito alla convenzione il Comune di Malalbergo e dal 2018 anche il Comune di Castenaso. Negli anni, a seguito di convenzioni, ha prestato occasionalmente la propria attività anche a favore di Enti terzi.

Il Settore gare e contratti esercita le funzioni di Centrale Unica di Committenza (CUC), curando l'esecuzione puntuale e corretta dell'iter procedurale relativo agli appalti pubblici di lavori, servizi e forniture secondo quanto previsto dalla normativa e provvedendo a tutti i relativi adempimenti.

2.1 L'organizzazione del Settore gare e contratti

La struttura organizzativa del Settore gare e contratti è così costituita:

- n. 1 Responsabile di Settore
- n. 2 Istruttori Direttivi
- n. 1 Istruttore Amministrativo

2.2 Destinatari ed interlocutori

Il Settore gare e contratti ha come destinatari una serie di utenti interni ed esterni.

Utenti **interni** sono gli Enti che richiedono l'attivazione delle procedure di acquisto di beni, servizi e lavori al fine di adempiere alle funzioni da garantire alla collettività. Tra questi, i Comuni facenti parte dell'Unione dei Comuni Terre di Pianura e gli altri Enti, non facenti parte dell'Unione, che stipulino con essa apposita convenzione.

Utenti **esterni** sono gli Operatori economici, così come definiti all'art. 3 c. 1 lettera p) del D.Lgs. 50/2016, e i cittadini dei Comuni aderenti alla CUC.

2.3 Servizi resi agli utenti interni

A seguito del conferimento della funzione appalti e contratti all'Unione dei Comuni Terre di Pianura, gli Enti aderenti procedono all'acquisizione di lavori, servizi e forniture mediante il Settore gare e contratti nei casi seguenti:

- a) affidamenti di lavori, sia in appalto che in concessione, di importo superiore a 150.000 euro;
- b) affidamenti di servizi, sia in appalto che in concessione, di importo superiore a 40.000 euro;
- c) affidamenti di forniture di importo superiore a 40.000 euro.

Per esigenze specifiche dei Comuni e nel caso di acquisti aggregati da parte di più Enti committenti, il Settore gestisce anche procedure per importi inferiori.

Il Settore è competente ad espletare ogni tipo di procedura (aperte, ristrette, negoziate, indagini di mercato, concorsi di progettazione, partenariato pubblico privato) oltre che a stipulare accordi quadro in favore degli Enti aderenti. Fornisce altresì attività di supporto nelle fasi antecedenti e successive la gara per la predisposizione di atti e capitolati, per la definizione di aspetti normativi, interpretazione di norme, consulenza e proposte.

In particolare, il Settore gare e contratti:

- concorda con l'Ente aderente la procedura di gara per la scelta del contraente e il criterio di aggiudicazione, supportando il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) nella definizione dei contenuti amministrativi del progetto, dei requisiti di qualificazione, dei criteri di valutazione;

- predisporre tutti gli atti dei procedimenti di affidamento (bandi, disciplinari, lettere invito, modelli di dichiarazione, etc) e adotta l'atto di indizione;
- adempie agli obblighi di pubblicità, trasparenza e monitoraggio nel corso di tutta la procedura fino alla fase di aggiudicazione, adottando gli impegni di spesa per le pubblicazioni e per la contribuzione obbligatoria nei confronti dell'Autorità Nazionale Anticorruzione;
- presiede i seggi di gara o le commissioni per la gestione della fase amministrativa di gara, con adozione dell'atto di ammissione/esclusione dei concorrenti, e nomina la Commissione giudicatrice per le valutazioni tecnica ed economica delle offerte, curando la verbalizzazione delle sedute;
- supporta il RUP nel procedimento di verifica dell'anomalia, curando l'invio e la ricezione delle comunicazioni;
- effettua le verifiche dei requisiti di ordine generale e speciale di cui agli artt. 80 e 83 del Codice dei contratti pubblici;
- adotta la determinazione di aggiudicazione definitiva e invia le relative comunicazioni;
- gestisce le istanze di accesso agli atti ed eventuali contenziosi relativi alla procedura di gara.

Nella tabella sottostante il dettaglio della suddivisione dei ruoli tra Ente richiedente e CUC:

ATTIVITÀ	SETTORE GARE E CONTRATTI	ENTE RICHIEDENTE
Concordare la procedura da adottare	x	x
Nomina del RUP		x
Predisposizione progetto		x
Definizione requisiti di partecipazione e criteri di selezione	supporto	x
Determina a contrarre		x
Richiesta all'UGC di indizione gara		x
Redazione e approvazione documenti di gara	x	
Acquisizione CIG	x	
Determina indizione gara	x	
Impegno e versamento contributo ANAC	x	
Gestione fase amministrativa	x	
Nomina commissione giudicatrice per fasi tecnica ed economica	x	
Verifica di congruità dell'offerta	supporto	x
Verifiche requisiti di ordine generale e speciale	x	
Aggiudicazione	x	
Gestione istanze di accesso agli atti	x	
Pubblicazione esito (profilo di committente, SITAR, gazzette...)	x	
Presenza d'atto dell'aggiudicazione		x
Acquisizione dei documenti necessari alla stipula		x
Stipula		x
Consegna dei lavori/servizi		x
Fase di esecuzione e relativo inserimento dati nel SITAR		x

2.3.1 La programmazione

Le attività del Settore gare e contratti sono organizzate secondo il principio di programmazione.

La programmazione avviene su base quadrimestrale, corrispondente ai seguenti periodi:

- primo quadrimestre: dal mese di gennaio al mese di aprile;
- secondo quadrimestre: dal mese di maggio al mese di agosto;
- terzo quadrimestre: dal mese di settembre al mese di dicembre.

A tal fine, ciascun Responsabile comunica in forma scritta alla CUC:

- entro il 15 novembre dell'anno precedente, le procedure da avviare durante il primo quadrimestre dell'anno successivo;
- entro il 31 marzo, le procedure da avviare durante il secondo quadrimestre dell'anno in corso;
- entro il 15 luglio, le procedure da avviare durante il terzo quadrimestre dell'anno in corso;

La comunicazione riporta, per ciascuna procedura, gli elementi essenziali della stessa: oggetto, importo, criterio di aggiudicazione, eventuale termine ultimo per l'avvio dei servizi o dei lavori o per l'acquisizione della fornitura (che deve tenere conto del tempo necessario per l'espletamento della gara, come indicato nel paragrafo 3, Standard di qualità).

Sulla base delle comunicazioni pervenute dai Comuni, la CUC formula una proposta di programma quadrimestrale, tenendo conto di un'organizzazione e articolazione dei carichi di lavoro compatibile con la dotazione dell'ufficio, secondo principi di parità di trattamento e di rotazione fra i Comuni committenti. Il programma quadrimestrale predisposto dalla CUC è approvato dalla Giunta dell'Unione.

Il Settore gare e contratti si impegna a garantire la pubblicazione e l'espletamento, nei termini di cui al paragrafo successivo, delle gare programmate.

Eventuali gare non programmate saranno espletate, compatibilmente con la programmazione, a seguito di autorizzazione della Giunta.

Si riassumono di seguito i tempi per la programmazione:

Programmazione	Termine per la comunicazione	Termine per l'approvazione in Giunta
1° quadrimestre	15/11	31/12
2° quadrimestre	31/03	30/04
3° quadrimestre	15/07	31/08

Ciascun Responsabile comunica inoltre alla CUC, entro il 31 agosto, la programmazione indicativa per l'anno successivo, ai fini della redazione dell'avviso di preinformazione e delle previsioni di bilancio.

2.3.2 Tempi di gestione della gara

Ai fini dell'indizione della procedura di gara, il Responsabile del Procedimento dell'Ente aderente trasmette richiesta scritta al Responsabile del Settore gare e contratti, redatta in base ad un modello predisposto dalla CUC, allegando la determinazione a contrarre e i documenti di progetto. La richiesta di indizione è preceduta da invio informale dei documenti prima della loro approvazione, in modo da consentire alla CUC di formulare, entro 10 giorni, pareri e suggerimenti.

La graduatoria di priorità per l'attivazione delle procedure di gara è determinata in base all'ordine cronologico di protocollazione delle richieste, salve esigenze di urgenza legate al potenziale rischio di perdita di contributi o salvo diverso accordo tra Servizi, ufficializzato e comunicato al Responsabile della CUC.

Di seguito si riporta una tabella riassuntiva dei tempi di espletamento delle procedure, distinguendo tra gare sopra soglia e sotto soglia e tra gare aggiudicate in base al miglior rapporto qualità/prezzo (**QP**) o in base al minor prezzo (**MP**):

	Gare sopra soglia QP	Gare sopra soglia MP	Gare sotto soglia QP	Gare sotto soglia MP	Note
Predisposizione documenti di gara	15-25 gg	15-25 gg	15-25 gg	10-25 gg	La variabilità dipende dalla necessità o meno di chiedere integrazioni all'Ente committente (che impiega di norma non più di 10 giorni per rispondere) e/o di fare un'indagine di mercato, che richiede 25 giorni (5 per preparare l'avviso, 15 di pubblicazione e 5 per esaminare le domande e sorteggiare gli operatori da invitare) che tuttavia si sovrappongono ai tempi di redazione dei documenti di gara
Termini ricezione offerte	34-40 gg	32-35 gg	19-30 gg	17-20 gg	La variabilità dipende dall'obbligo o meno del sopralluogo (art. 79 c. 2 Codice) e dalla complessità del progetto tecnico
Valutazione offerte	20-30 gg	10-15 gg	20-30 gg	10-15 gg	Si tiene conto della durata della fase amministrativa, inclusi soccorsi istruttori, e della valutazione tecnica ed economica
Verifica di congruità	5-30 gg	20-30 gg	5-30 gg	5-30 gg	La verifica richiede di norma 20-30 giorni, a seconda del numero di fasi necessarie (15 giorni sono il tempo minimo assegnato all'impresa per presentare giustificazioni e 5 giorni sono necessari per la valutazione; nella seconda fase il termine assegnato all'impresa può essere di 5 giorni e 3 per valutare; infine 2 gg per eventuale contraddittorio) per gare QP con meno di 3 offerte e gare MP sotto soglia è sufficiente la conferma del RUP sulla congruità dei costi di manodopera e sicurezza indicati nell'offerta economica (5 giorni)
Verifiche e stand still	20-35 gg	20-35 gg	20-35 gg	20-35 gg	Venti giorni sono un tempo minimo per eseguire le verifiche; nel caso sia necessario attendere il decorso dello stand still, il tempo sale a 35 giorni.
TOTALE	94-160 gg	97-140 gg	79-150 gg	62-125 gg	

Il Settore gare e contratti pertanto garantisce ai propri Enti aderenti/convenzionati l'espletamento delle procedure di gara entro tempi predefiniti, decorrenti dall'invio definitivo della determina a contrarre e del progetto completo, fatti salvi:

- ritardi imputabili all'Ente Committente (mancato rispetto dei termini indicati in tabella);
- eventuali contenziosi;
- decorrenza dei termini per la presentazione delle offerte nei periodi 1-15 agosto e 23/12-6/1, che ai sensi dell'art. 18 comma 1 lett. f) del Regolamento dei contratti di Terre di Pianura non possono essere considerati nel calcolo dei giorni.

2.3.3 Attività di formazione e aggiornamento

Il Settore gare e contratti propone periodicamente agli utenti interni interventi formativi, in aula o on-line. Tra i temi maggiormente trattati: gli acquisti sotto soglia, l'uso dei mercati elettronici e gli adempimenti correlati ai pubblici affidamenti.

A partire dal 2018 viene altresì redatta, con cadenza mensile, una newsletter per tutti i dipendenti dell'Unione e degli Enti aderenti. Al suo interno, non un semplice elenco di novità ma sintesi mirate delle norme di maggiore interesse, alternate a mini-guide procedurali.

2.3.4 Attività di assistenza agli uffici

Gli Enti aderenti possono sempre richiedere, a mezzo telefono, mail o incontri ad hoc, assistenza specializzata nella gestione degli affidamenti.

Ai quesiti scritti viene garantita risposta entro 7 giorni. Gli incontri vengono programmati entro 7 giorni dalla richiesta, salva indisponibilità del richiedente, e si svolgono di norma presso la sede del Settore gare e contratti.

Gli Enti aderenti hanno a disposizione diversi modelli di documento, che garantiscono maggiore qualità e uniformità alle procedure di affidamento gestite dagli uffici. Tra questi rientrano:

- criteri di valutazione delle offerte,
- determine,
- documenti di progetto,
- schemi di contratto,
- modelli di dichiarazione.

Dei modelli viene garantito l'aggiornamento entro 3 mesi dall'introduzione di modifiche normative.

2.4 Servizi resi agli Utenti esterni

2.4.1 Partecipazione alle procedure di gara

Gli Operatori economici interessati a partecipare alle procedure di gara indette dal Settore gare e contratti devono consultare periodicamente il sito internet dell'Unione dei Comuni Terre di Pianura – sezione Bandi di gara – sottosezione Bandi aperti.

Si garantisce che per la presentazione di offerte o di domande di partecipazione vengano fissati termini congrui. Ove compatibile con l'urgenza della procedura, sono previsti termini superiori ai minimi di legge, nei quali non sono computati i periodi dal 1° al 15 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

Gli Operatori economici interessati ad essere invitati alle procedure negoziate per l'affidamento di lavori, forniture e servizi, devono iscriversi all'elenco degli Operatori Economici istituito dall'Unione dei Comuni Terre di Pianura, tramite il sito internet dell'Unione nella sezione "Elenchi operatori economici".

Sono presenti due elenchi: elenco degli esecutori di lavori ed elenco dei fornitori e dei prestatori di servizi.

Il Settore gare e contratti garantisce che la scelta dei soggetti da invitare avvenga mediante sorteggio o altri criteri non discriminatori, nel rispetto dei principi di trasparenza, rotazione e parità di trattamento, secondo le modalità stabilite nel Disciplinare di gestione relativo a ciascun elenco.

2.4.2 Informazioni rese in sede di gara

Per garantire trasparenza e parità di trattamento tra gli Operatori economici, tutti i chiarimenti formulati ai fini della partecipazione alla gara vengono divulgati esclusivamente attraverso i canali indicati nei Documenti di gara, in modo da essere accessibili a tutti nello stesso momento.

Per la durata della procedura di gara la possibilità di comunicazione tra CUC e operatori economici viene limitata a casi di urgenza e necessità (ad esempio in caso di problemi informatici) e si applicano i differimenti per l'accesso agli atti previsti dall'art. 53 comma 2 del D.Lgs. 50/2016.

2.4.3 Accesso agli atti di gara

Al di fuori dei casi di cui al precedente paragrafo, il diritto di accesso agli atti di gara viene garantito nel rispetto di quanto disposto all'art. 53 del D.Lgs. 50/2016 e all'art. 22 e seguenti della L. 241/1990, entro **20** giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Operatore economico interessato, sentiti i partecipanti controinteressati.

2.4.4 Tutela della privacy

Il Settore gare e contratti garantisce la riservatezza dei dati personali forniti nell'ambito della partecipazione alle procedure di appalto. Il trattamento dei dati forniti dagli utenti è garantito nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 679/2016.

2.4.5 Accessibilità dell'utenza

L'accessibilità alle informazioni da parte dell'utenza si realizza attraverso i seguenti canali:

Indirizzo	Contatti	Orari di accesso, previo appuntamento
Settore gare e contratti Via San Donato n. 197 40057 Granarolo dell'Emilia (Bo)	Tel. 051 6004340 E-mail: garecontratti@terredipianura.it PEC: tdpgarecontratti@cert.provincia.bo.it Sito internet: www.terredipianura.it	Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30. Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

3. STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano gli standard di qualità garantiti dal servizio, suddivisi tra attività rivolte ad utenti esterni ed attività rivolte ad utenti interni. Valgono le precisazioni di cui al paragrafo 2.

Attività rivolte ad utenti interni		
ATTIVITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Espletamento procedura di gara sopra soglia con il criterio del miglior rapporto qualità/prezzo	Numero di giorni impiegati, decorrenti dall'invio definitivo della determina a contrarre e del progetto	160 giorni
Espletamento procedura di gara sopra soglia con il criterio del minor prezzo	Numero di giorni impiegati, decorrenti dall'invio definitivo della determina a contrarre e del progetto	140 giorni
Espletamento procedura di gara sotto soglia con il criterio del miglior rapporto qualità/prezzo	Numero di giorni impiegati, decorrenti dall'invio definitivo della determina a contrarre e del progetto	150 giorni
Espletamento procedura di gara sotto soglia con il criterio del minor prezzo	Numero di giorni impiegati, decorrenti dall'invio definitivo della determina a contrarre e del progetto	125 giorni
Risposta a quesiti scritti da parte degli uffici	Numero di giorni intercorrenti tra la richiesta e la risposta	7 giorni
Programmazione di incontri, su richiesta degli uffici	Numero di giorni intercorrenti tra la richiesta e l'incontro	7 giorni
Aggiornamento dei modelli di documento, in caso di modifiche normative	Numero di giorni intercorrenti tra la modifica normativa e l'aggiornamento del modello	90 giorni
Attività rivolte ad utenti esterni		
ATTIVITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Individuazione dei soggetti da invitare a procedure negoziate	Modalità di pubblicazione e di selezione	Gli avvisi di indagine di mercato e le comunicazioni relative a sorteggi dall'albo fornitori vengono pubblicate sul sito internet dell'Unione. I sorteggi sono fatti con modalità che garantiscano la massima trasparenza.
Fissazione dei termini di pubblicazione dei bandi di gara	Numero di giorni aggiuntivi di pubblicazione, rispetto ai minimi di legge	+4 giorni per procedure di gara con il criterio del miglior rapporto qualità/prezzo +2 giorni per procedure di gara con il criterio del minor prezzo +3 giorni per procedure con sopralluogo obbligatorio
Accesso agli atti da parte dei concorrenti	Numero di giorni intercorrenti tra la richiesta e la risposta	20 giorni

4. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO RESO

4.1 Partecipazione e Reclami

La partecipazione attiva alla valutazione dei servizi erogati rappresenta un diritto fondamentale da parte degli utenti. Il settore gare e contratti intende promuovere la loro partecipazione attraverso la possibilità di formulare segnalazioni e suggerimenti sulla qualità delle prestazioni fornite.

Per segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta dei servizi l'utente può presentare reclamo attraverso i canali indicati al paragrafo 2.4.5.

4.2 Analisi reclami

Quando i reclami sono presentati in forma scritta/via mail il Settore gare e contratti fornisce una risposta scritta/via mail all'utente entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento.

Quando i reclami sono presentati verbalmente, il Settore gare e contratti fornisce una risposta immediata, quando possibile, altrimenti, dopo aver eseguito gli opportuni accertamenti, fissa un appuntamento per dare la risposta entro il termine massimo di 30 giorni.

Nel caso in cui il reclamo non riguardi il Settore, ma sia di competenza di un'altra unità organizzativa o ente esterno, questo sarà inoltrato entro 3 giorni al destinatario.

Viene effettuata, altresì, un'analisi periodica e sistematica dei reclami in corrispondenza della valutazione complessiva sul grado di rispetto degli standard.

Responsabile dell'istruttoria e della formulazione delle risposte all'utente è il Responsabile del Settore gare e contratti.

4.3 Sistema di monitoraggio

Il Settore gare e contratti, per valutare la qualità del servizio reso, svolge periodici monitoraggi per migliorare il servizio offerto quali:

- consuntivi sul rispetto degli standard in precedenza definiti e registrazioni di eventuali servizi non conformi (qualità erogata);
- analisi delle segnalazioni/reclami ricevuti dalla propria utenza (qualità percepita);
- indagini di soddisfazione degli utenti con metodologie diverse in funzione delle informazioni di ritorno che si intende ottenere (qualità percepita).