

Codice DB0605

D.D. 21 novembre 2013, n. 100

D.G.R. 26-6372 del 17/09/2013 - Rinnovo servizi di informazione Feedback per l'anno 2014 alla SWG S.p.A. Impegno di Euro 48.158,00 IVA inclusa sul capitolo 113168/2013 (ass. 100639).

Con Direttiva del 24/03/04 il Dipartimento della Funzione pubblica ha evidenziato che il processo di trasformazione e modernizzazione delle pubbliche amministrazioni è guidato dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni.

Tale Direttiva sottolinea, tra l'altro, che uno degli strumenti più utilizzati per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Rilevare la customer satisfaction consente alla pubblica amministrazione di conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche sia il sistema di erogazione dei servizi.

Occorre quindi che le amministrazioni pubbliche diano sempre più valore al punto di vista del cittadino e l'ascolto dei cittadini deve diventare una funzione permanente, organizzata e governata dei servizi pubblici.

In tale ottica, tra le attività della Direzione Comunicazione Istituzionale rientrano la rilevazione dei bisogni dei cittadini, nonché la verifica della qualità dei servizi resi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

In merito all'attività di ascolto, la società SWG s.r.l. ha presentato una riedizione del progetto denominato Feedback, che prevede la realizzazione di un sistema di monitoraggio, utilizzando metodologie di indagine e analisi di dati esclusive per la Regione Piemonte.

Il progetto di monitoraggio della SWG offre due esclusività: l'analisi dei dati con la metodologia Trend's, utilizzato soltanto dalla suddetta società, e il confronto con i dati nazionali e con la banca dati SWG, che consente di confrontare il quadro piemontese con quanto accade nei mutamenti valoriali nel Nord-ovest e con il quadro nazionale. Il progetto consente altresì il confronto con i dati rilevati in Piemonte nel 2013 e nel primo quadrimestre 2014.

Il sistema di monitoraggio si strutturerà secondo due logiche: quella push, valutando direttamente le opinioni e il giudizio di un campione rappresentativo della popolazione piemontese e il loro posizionarsi valoriale sulle trasformazioni in corso; quella pull, attraverso la quale i cittadini piemontesi potranno suggerire ed indicare i temi e le priorità su cui la Regione Piemonte dovrebbe muoversi, nonché le ipotesi progettuali più adeguate per rispondere ai cambiamenti in atto nella società regionale.

L'indagine d'ascolto sarà effettuata nel periodo 2013-2014, attraverso tre rilevazioni, a decorrere dal mese di dicembre 2013, su di un campione di 2700 maggiorenni residenti in Piemonte, disaggregati per provincia di residenza, sesso, età, condizione sociale e professionale, con un metodo misto che comprenderà indagini telefoniche (cati) e on line (cawi) e si concluderà con la consegna di tre report all'Amministrazione regionale entro il mese successivo alla chiusura di ogni indagine.

Per l'attuazione del progetto Feedback sopra indicato, la società SWG s.r.l. con sede in Via San Francesco, 24 - 34133 Trieste, P.I. 00532540325, ha presentato un preventivo di € 48.158,00 Iva inclusa con offerta pervenuta prot. n. 6544DB0600 del 15/11/2013.

Considerata la proposta congrua e funzionale alle esigenze di comunicazione della Regione Piemonte, si ritiene di impegnare la somma di Euro 48.158,00 IVA inclusa al 22% per Euro 8.694,00 sul capitolo di spesa n. 113168/2013 (assegnazione 100639) dal 1/01/2014 al 31/12/2014;

Quanto sopra premesso,

Valutato positivamente il progetto presentato dalla società SWG s.r.l., agli atti dell'Amministrazione regionale;

Considerato che la società SWG è esclusivista della metodologia d'indagine utilizzata;

Considerata l'alta professionalità e l'affidabilità dimostrata in precedenti analoghe esperienze;

Ritenuti congrui i prezzi praticati, rispetto ai costi ordinari di mercato;

Visto che alla spesa di € 48.158,00 Iva inclusa si può far fronte con impegno sul cap. 113168 (Ass. 100639) del bilancio 2013;

Vista la nota prot. n. 6750/DB0600 del 21/11/2013 con la quale il Direttore della Comunicazione Istituzionale autorizza l'utilizzo della somma di Euro 48.158,00 o.f.i. sul cap. 113168 del bilancio per l'esercizio finanziario 2013;

Visto il CIG (Codice Identificativo Gara) n. ZB20C63A0E;

IL DIRETTORE

Visti:

- D.Lgs. n. 165/2001 Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche;
- D.Lgs. n. 163/2006 Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE, art. 57 comma 2, lettera b);
- Legge n. 266/2002 Documento Unico di regolarità contributiva;
- Art. 31 (Semplificazioni in materia di DURC) del Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69 (Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia), convertito con Legge n. 98/2013;
- Legge n. 136/2010 Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia;
- Legge n. 217/2010 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 novembre 2010, n. 187, recante misure urgenti in materia di sicurezza;
- Legge regionale n. 23/2008 Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale;
- Legge regionale n. 7/2001 Ordinamento contabile della Regione Piemonte;
- Legge regionale n. 8 del 7 maggio 2013 Legge finanziaria per l'anno 2013.
- Legge regionale n. 9 del 7 maggio 2013 Bilancio di previsione per l'anno finanziario 2013 e bilancio pluriennale 2013-2015.
- Art. 15, 26 e 27 del D.Lgs. n. 33/2013 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazione da parte delle pubbliche amministrazioni.

- D.G.R. n. 11 – 5808 del 21/05/2013 “Legge regionale 7 maggio 2013, n. 9 “ Bilancio di previsione per l’anno finanziario 2013 e bilancio pluriennale 2013-2015”. Prima assegnazione delle risorse finanziarie.
- D.G.R. n. 35-5974 del 17/06/2013 "Legge regionale 7 maggio 2013, n. 9- Seconda assegnazione delle risorse finanziarie ed approvazione del piano di assegnazione delle risorse finanziarie 2013/2015”.
- D.G.R. 26-6372 del 17/09/2013 "Ulteriore assegnazione delle risorse finanziarie iscritte sul bilancio di gestione pluriennale 2013/2015".

- Attestata la regolarità amministrativa del presente atto.

In conformità con gli indirizzi in materia disposti dalla Giunta regionale, nell’ambito delle risorse finanziarie assegnate,

determina

- di affidare alla società SWG s.p.a. con sede legale in Via San Francesco, 24- 34133 Trieste, l’incarico per l’attuazione del progetto Feedback avente ad oggetto un’indagine d’ascolto con metodologia esclusiva, suddivisa in tre rilevazioni, dei bisogni, degli ambiti di intervento ritenuto prioritari, dell’impatto a livello regionale delle trasformazioni sociali, economiche e culturali in corso, delle ipotesi progettuali più adeguate per rispondere ai cambiamenti in atto nella società regionale, su un campione rappresentativo di 2700 cittadini residenti in Piemonte, con un metodo misto che comprenderà indagini telefoniche(cati) e on line (cawi), la consegna di tre report all’Amministrazione regionale entro il mese successivo alla chiusura dell’indagine, per un importo di € 39.473,77 oltre l’Iva per Euro 8.684,23 per complessivi € 48.158,00;
- di attestare che per quanto riguarda le transazioni relative ai pagamenti dovrà essere rispettata la normativa in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/2010 e alla legge n. 217/2010 conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge n. 187 del 12/11/2010.
- alla spesa di € 48.158,00 si farà fronte con impegno sul cap. 113168 (Ass. 100639) del bilancio 2013, che sarà erogata previa emissione di fattura vistata dal Responsabile della Struttura competente, mediante bonifico bancario o postale, sul conto corrente bancario dedicato, indicato dal beneficiario, previa acquisizione da parte di questa Amministrazione, del DURC.
- di formalizzare l’incarico sopra indicato mediante lettera contratto secondo quanto disposto dall’art. 11 del D. lgs. n. 163/2006 “Codice dei Contratti”.

Avverso la presente determinazione è ammesso ricorso innanzi al T.A.R. della Regione Piemonte entro il termine di giorni sessanta ovvero ricorso straordinario al Capo dello Stato entro centoventi giorni dalla piena conoscenza del presente atto da parte del destinatario.

La presente determinazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte, ai sensi dell’art. 61 dello Statuto e dell’art. 5 della Legge regionale n. 22/2010.

Ai fini dell’efficacia della presente determinazione si dispone che la stessa, ai sensi dell’art. 26 del d.lgs. 33/2013, sia pubblicata sul sito della Regione Piemonte, sezione “Trasparenza, valutazione e merito” con i seguenti dati:

Direzione: DB0605

Responsabile: Dr. Luciano Conterno

Beneficiario: SWG S.p.A. - P.I. 00532540325

Descrizione: adempimenti tecnici necessari alla prosecuzione della fornitura del progetto feedback

Individuazione del beneficiario: affidamento diretto

Importo Euro 48.158,00

Il Direttore
Luciano Conterno