



## **SETTORE ACQUISIZIONI DI BENI, SERVIZI E LAVORI**

### **CARTA DEI SERVIZI**

**REDAZIONE**

**SETTORE ACQUISIZIONI DI BENI, SERVIZI E LAVORI**

**AGGIORNAMENTO E VERIFICA**

**SERVIZIO AMMINISTRATIVO**



#### Elenco revisioni documento

ALL. N.	REV. N.	DESCRIZIONE ALLEGATO	DATA	EVENTUALI NOTE
4	4	Carta dei Servizi	7/03/2017	Adozione documento con deliberazione G.C. n. 117/45774 P.G. del 7/03/2017
4	4.01	Carta dei Servizi	17/09/2018	Modifica della denominazione del Settore Gare e Appalti in Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori
4	4.02	Carta dei Servizi	6/02/2019	Istituzione del Servizio Amministrativo e soppressione Ufficio Gare e Servizi Sociali
4	4.03	Carta dei Servizi	12/10/2021	Aggiornamento: organigramma Settore; descrizione attività e processi: orari di ricevimento al pubblico (front office) a seguito del contagio da Coronavirus e di servizio (back office); livelli generali di ricettività
4	4.04	Carta dei Servizi	13/10/2022	Aggiornamento: disciplina Elenco operatori economici DG n. 133 del 13/04/2022 e Determina n. 1943 del 5/08/2022; Regolamento degli Uffici e Servizi DG n. 418 del 6/10/2022 e note del Direttore Generale del 19/04/2022 P.G. n. 118773 e del 29/08/2022 n. 266477; numeri telefonici; standard servizi
4	4.05	Carta dei Servizi	15/11/2023	Aggiornamento: Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi – Il sistema organizzativo DGC n. 400 del 22.09.2023 e n. 435 del 27.10.2023; P.I.A.O. con DGC n. 404 del 27.09.2023, in particolare per gli standard previsti per il 2023 nel piano delle performance; recapiti telefonici



## Sommario

<b><u>INTRODUZIONE: I PRINCIPI ISPIRATORI E LE NORME DI RIFERIMENTO.....</u></b>	<b>3</b>
<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>QUADRO NORMATIVO GENERALE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>3</b>
<b><u>CAPITOLO 1: L'ENTE GESTORE .....</u></b>	<b>6</b>
<b>1.1. PRESENTAZIONE.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO DELLE PRESTAZIONI EROGATE .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3. POLITICA DELLA QUALITÀ .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4. ORGANIGRAMMA DEL SETTORE ACQUISIZIONI DI BENI, SERVIZI E LAVORI... </b>	<b>8</b>
<b><u>CAPITOLO 2: L'IDENTITÀ DEI SERVIZI .....</u></b>	<b>10</b>
<b>2.1. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE ACQUISIZIONI DI BENI, SERVIZI E LAVORI .....</b>	<b>10</b>
2.1.1. ORARIO DI SERVIZIO E PER IL PUBBLICO.....	11
<b>2.2. SERVIZIO AMMINISTRATIVO .....</b>	<b>12</b>
2.2.1. UFFICIO ELENCO OPERATORI ECONOMICI E QUALITÀ.....	13
2.2.2. UFFICIO ASSICURAZIONI .....	14
2.2.3. UFFICIO SEGRETERIA.....	14
2.2.4. UFFICIO CASSA ECONOMALE .....	14
<b>2.3. SERVIZIO GARE E APPALTI .....</b>	<b>14</b>
2.3.1. UFFICIO GARE FORNITURE E SERVIZI .....	15
2.3.2. UFFICIO GARE LAVORI.....	15
<b>2.4. SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI E LABORATORI.....</b>	<b>16</b>
2.4.1. UFFICI ACQUISTI 1, 2 E 3 .....	16
2.4.2. UFFICIO MOVIMENTAZIONI, MAGAZZINI ECONOMICI E INVENTARIO.....	16
2.4.3. UFFICIO OGGETTI SMARRITI.....	17
2.4.4. UFFICIO VEICOLI .....	18
2.4.5. LABORATORIO FALEGNAMERIA .....	18
2.4.6. LABORATORIO STAMPERIA .....	18
<b><u>CAPITOLO 3: LA GESTIONE DEL SERVIZIO .....</u></b>	<b>19</b>
<b>3.1. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>19</b>



<b>3.2. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ.....</b>	<b>19</b>
--	-----------

**CAPITOLO 4: COMUNICAZIONE, VALUTAZIONE E TUTELA ..... 27**

<b>4.1. PREMESSA .....</b>	<b>27</b>
<b>4.2. COMUNICAZIONE .....</b>	<b>27</b>
4.2.1. INFORMAZIONE.....	27
4.2.2. CONSULTAZIONE .....	27
4.2.3. ACCESSIBILITÀ .....	28
<b>4.3. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE .....</b>	<b>28</b>
<b>4.4. MECCANISMI DI TUTELA .....</b>	<b>28</b>
<b>4.5. VALIDITÀ E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>30</b>

**ALLEGATO ..... 31**

<b>MODULO PER EFFETTUARE SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI O RECLAMI.....</b>	<b>31</b>
--	-----------



## INTRODUZIONE: I PRINCIPI ISPIRATORI E LE NORME DI RIFERIMENTO

### PREMESSA

La Pubblica Amministrazione, nel perseguimento del suo obiettivo principale che è il soddisfacimento del pubblico interesse, pone al centro della sua attenzione il rapporto con il cittadino. Non a caso negli ultimi anni sono sempre più numerosi i provvedimenti legislativi che ritengono la “*qualità dei servizi pubblici*” come un fattore imprescindibile per assicurare il miglioramento delle prestazioni e della competitività nella Pubblica Amministrazione. È senz’altro in quest’ottica che la trasparenza dell’azione amministrativa e l’informazione nei confronti dei cittadini e, più in generale, dei vari portatori d’interesse (stakeholders), devono rappresentare un dovere essenziale di cui deve farsi carico ogni pubblica istituzione.

In questo contesto, la “*Carta dei servizi*”, rappresenta il documento attraverso il quale la Pubblica Amministrazione, inteso come ente erogatore di servizi, informa e nel contempo assume, in risposta ad un’area di bisogni, una serie d’impegni nei confronti della propria utenza.

Più precisamente, la “*Carta dei servizi del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori*”, rappresenta uno strumento di comunicazione per:

- definire finalità, modalità di accesso e standard minimi dei servizi erogati;
- informare preventivamente gli utenti sugli standard dei servizi offerti e sulle modalità di svolgimento delle prestazioni;
- valutazione della prestazione organizzativa quale punto di partenza obbligato per il conseguimento degli obiettivi e dei percorsi di miglioramento continuo;
- informare sul comportamento adottato nel caso non siano rispettati gli impegni assunti e prevedere forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard pubblicati.

### QUADRO NORMATIVO GENERALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori è stata redatta con riferimento alla normativa di seguito elencata:

Normativa	Elementi essenziali
D.P.C.M. 27 gennaio 1994	Principi sull’erogazione dei servizi pubblici, strumenti e tutela degli utenti



D.L. n. 163 del 12 maggio 1995, art. 2 conv. con modifiche Legge 273 del 11 luglio 1995	Adozione delle carte dei servizi Schemi generali di riferimento
D.Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11	Qualità dei servizi pubblici e delle carte dei servizi Abrogazione art. 2 D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 conv. con modifiche Legge 273 del 11 luglio 1995
D.P.C.M. 23 marzo 2004	Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
D.P.C.M. 19 dicembre 2006	Per una pubblica amministrazione di qualità
Memorandum 18 gennaio 2007	Memorandum d'intesa su lavoro pubblico e riorganizzazione della Amministrazioni Pubbliche
D.L. n. 1 del 24 gennaio 2012, art. 8 conv. con modifiche Legge n. 27 del 24.3.2012	Valore vincolante delle carte dei servizi, considerate fonti di regole cogenti
Delibera CiVIT n. 3/2012	Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici
D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, art. 32	Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati

I “*principi fondamentali*” riguardanti l'erogazione dei pubblici servizi, sono quelli di:

**1) Eguaglianza**

Nello svolgere le sue funzioni il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori garantisce a tutti gli utenti equità di trattamento senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinione politica;

**2) Imparzialità**

Nell'erogazione del servizio sono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

**3) Continuità**

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni tenendo opportunamente conto delle cause di forza maggiore. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi;

**4) Partecipazione**

Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito, sia per favorire la collaborazione fra il Comune e la Città;

**5) Efficienza ed Efficacia**



L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi fissati.

Gli **strumenti operativi** per l'attuazione dei principi sono:

- **Adozione di standard**

La qualità di un servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori individua nelle pagine seguenti i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adotta e pubblica gli standard di qualità e quantità. Sono state individuate due tipologie di standard di riferimento: standard generali e standard specifici: i primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese; i secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto;

- **Semplificazione di procedure**

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi ai servizi erogati, il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori provvede, per quanto possibile, alla semplificazione delle procedure adottate nonché alla riduzione degli adempimenti richiesti agli utenti;

- **Informazione degli utenti**

Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori garantisce la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei propri servizi;

- **Rapporti con gli utenti**

I dipendenti dell'Amministrazione trattano gli utenti con rispetto e cortesia con l'impegno ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi;

- **Dovere di valutazione della qualità dei servizi**

Per valutare la qualità del servizio reso il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori svolge apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati avvalendosi del "*Sistema qualità per i servizi amministrativi erogati dal Settore*" Norma UNI EN ISO 9001:2015.

I meccanismi di tutela riguardano:

- **Procedure di reclamo**

Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori rende accessibili e semplici le procedure di reclamo, assicurando, in tempi rapidi, una risposta all'utente e forme di ristoro adeguate.

Vi sono ulteriori principi, integrativi rispetto a quelli sopraelencati, che sono stati di recente enucleati nel nuovo Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, articoli da 1 a 11): si rinvia al testo di legge per l'elencazione e descrizione degli stessi.



## CAPITOLO 1: L'ENTE GESTORE

### 1.1. PRESENTAZIONE

Ogni Comune, quale ente autonomo, è in grado di dotarsi di un sistema organizzativo attraverso il quale realizzare le proprie finalità.

La struttura organizzativa del Comune di Brescia si articola in: aree, settori, servizi, unità di staff e unità di progetto.

All'interno dell'Area Risorse finanziarie e strumentali si pone il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori, che gestisce tutte le procedure amministrative di supporto ai settori di linea sia per l'acquisizione di servizi e di prodotti, sia per l'esecuzione di opere e lavori pubblici.

Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori provvede, altresì, direttamente all'approvvigionamento di servizi, beni mobili e di consumo necessari al funzionamento del Comune di Brescia.

Le competenze del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori sono esplicitamente indicate nel Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi – Il Sistema Organizzativo del Comune di Brescia approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 2258/35792 P.G. del 12/11/1997, modificato da ultimo con deliberazione della Giunta comunale n. 400 del 22/09/2023. e n. 435 del 27.10.2023.

Responsabile del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori è il Dirigente nominato con provvedimento del Sindaco.

Qui di seguito i recapiti del Settore:



**Via Marchetti, 3 – 25126 Brescia**



**030/297 7501 - 7525**



[provveditorato@pec.comune.brescia.it](mailto:provveditorato@pec.comune.brescia.it)

### 1.2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Le norme legislative specifiche di riferimento per le prestazioni erogate dal Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori sono le seguenti:

D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii. e D.lgs n. 36 del 31 marzo 2023 - Codice dei Contratti pubblici

Linee Guida Anac ex art. 36, comma 7 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii.

D.L. 21 giugno 2013 n. 69 convertito in Legge il 9 agosto 2013 n. 98 – Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia



D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 e ss.mm.ii. – riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni
Legge 6 novembre 2012 n. 190 e successive modifiche ed integrazioni (disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione)
D.L. 6 luglio 2012 n. 95 convertito in legge con modificazioni dall'art. 1, comma 1 della Legge 7 agosto 2012 n. 135
D.Lgs. 6 settembre 2011 n. 159 (Codice Antimafia) e successive modifiche ed integrazioni
Legge 13 agosto 2010 n. 136
Testo Unico 9 aprile 2008 n. 81 e ss.mm.ii. - In materia di sicurezza sul lavoro
D.P.R. 5 ottobre 2010 n. 207 – Parte II, Titolo IX, capi I e II, nonché gli allegati e le parti di allegati ivi richiamate
Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi – Il Sistema Organizzativo
Regolamento del Servizio di Provveditorato ed Economato

### 1.3. POLITICA DELLA QUALITÀ

Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori, nella sua attuale configurazione, nasce da un lato come necessità di adeguamento al mutato contesto normativo in materia di procedure di affidamento, dall'altro dalla obbligatorietà della aggregazione e della centralizzazione delle committenze per il contenimento della spesa.

La normativa statale in materia di appalti evidenzia come la funzione “*acquisti*”, nella sua accezione più ampia, rivesta un ruolo fondamentale poiché la spesa per beni, servizi e lavori interessa un considerevole quantitativo di risorse pubbliche.

Conseguentemente, ne discende che l'unificazione delle procedure d'acquisto e la loro tipologizzazione quali processi, è imposta dalla necessità di favorire la trasparenza, l'imparzialità, la pubblicità e parità di trattamento, sempre comunque con le modalità più economiche, efficaci ed efficienti.

Il Sistema di Gestione della Qualità diventa uno strumento di stabilizzazione dell'organizzazione preposta agli acquisti in una logica di calendarizzazione dell'evasione delle procedure, che da un lato si nutre della formazione costante del personale assegnato e dall'altro, attraverso la trasparente e puntuale individuazione dei processi di acquisto, divenga un elemento attivo di prevenzione dei rischi di corruzione e di qualificazione della legalità.



Tanto i processi in *service* quanto quelli diretti diventano uno strumento di soddisfazione, sia dei Settori di linea - quali clienti interni – che degli operatori economici e dei cittadini.

Il rapporto positivo che lega costo e valore sostiene la crescita esponenziale dell'efficienza della Pubblica Amministrazione, soddisfacendo l'aspettativa di avere più elevati livelli di efficienza e di qualità.

Pertanto l'organizzazione si impegna a porre la “*soddisfazione del cliente*” al centro di ogni attività, focalizzando l'attenzione sulle esigenze sia del cliente interno (il collega che richiede la fornitura di beni o servizi), che di quello esterno (il cittadino che si rivolge agli uffici comunali) ed a coinvolgere tutti gli operatori nei piani di sviluppo della qualità e di miglioramento del servizio, assicurando che le iniziative in materia siano comprese, attuate e sostenute a tutti i livelli dell'organizzazione, ricercando il miglioramento continuativo e l'ottimizzazione dei propri processi interni, al fine di ottenere il massimo livello di efficienza ed efficacia.

#### **1.4. ORGANIGRAMMA DEL SETTORE ACQUISIZIONI DI BENI, SERVIZI E LAVORI**

Il Settore è articolato nei seguenti Servizi:

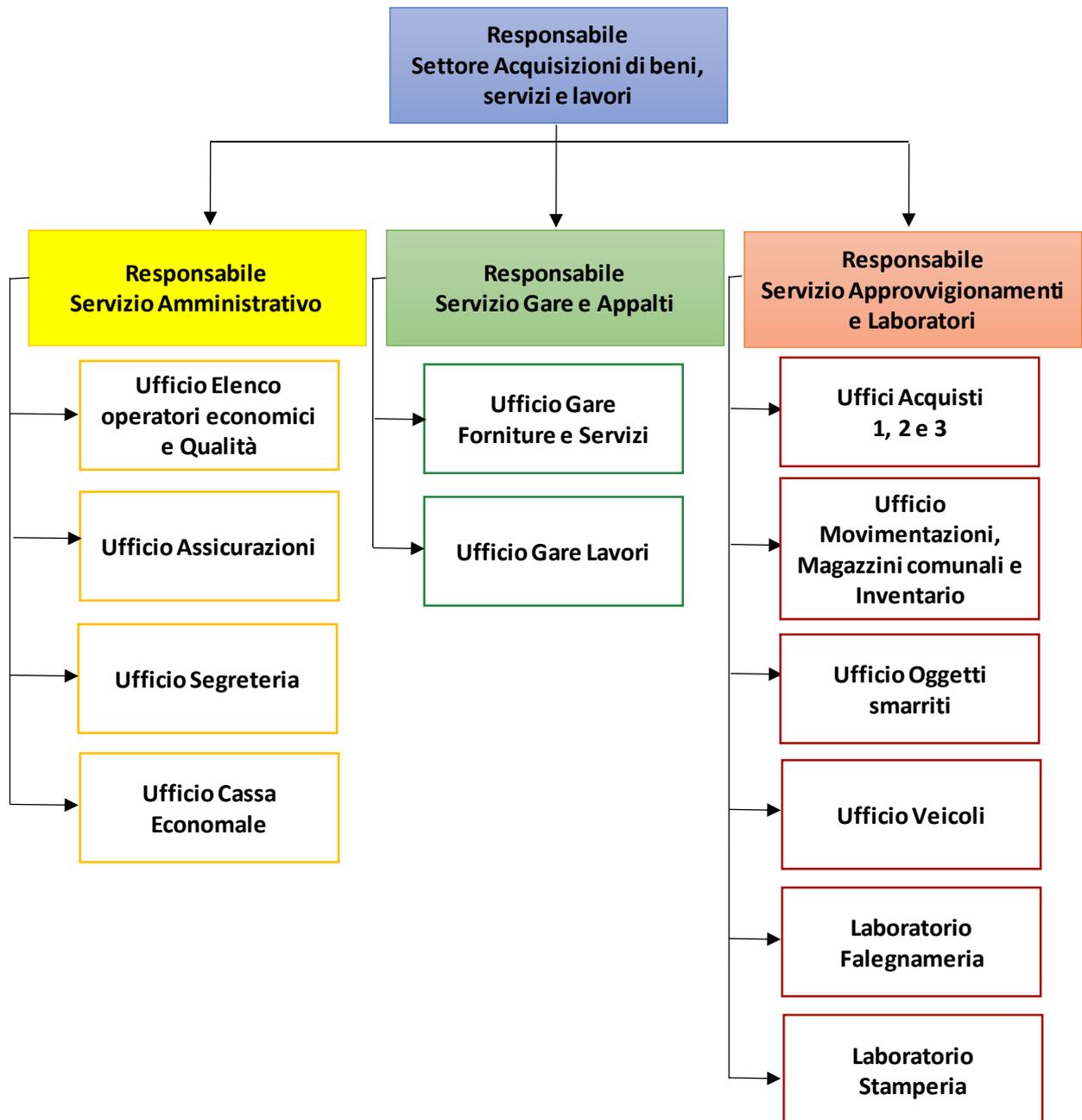
- Gare e Appalti;
- Approvvigionamenti e Laboratori;
- Amministrativo;

i quali erogano servizi ad un'utenza sia interna che esterna al Comune.



COMUNE DI  
BRESCIA

## ORGANIGRAMMA SETTORE ACQUISIZIONI DI BENI, SERVIZI E LAVORI





## CAPITOLO 2: L'IDENTITÀ DEI SERVIZI

### 2.1. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE ACQUISIZIONI DI BENI, SERVIZI E LAVORI

Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori, come disposto nel vigente Regolamento sull'Ordinamento degli uffici e dei servizi – Il sistema organizzativo nella sezione allegato "*Funzioni delle Aree, Settori e Unità di Staff*" svolge funzione di:

- "*service*" per la gestione di tutte le procedure di gara del Comune di Brescia, per l'acquisto di beni, servizi e per la realizzazione di nuove opere e lavori pubblici, ad eccezione delle acquisizioni di natura specialistica da parte dei Settori di linea con deroga: l'elencazione dei Settori di linea con deroga, comprensiva delle relative competenze (lavori/servizi/beni) e importi, risulta da ultimo modificata con nota del Direttore Generale del 7.11.2023 P.G. n. 344553;
- approvvigionamento di servizi, beni mobili e di consumo necessari al funzionamento dell'ente Comune di Brescia, con l'esclusione degli acquisti di beni e servizi di natura specialistica;
- ausilio nella fase di programmazione degli acquisti di beni e servizi, predisponendo, sulla base delle indicazioni dei Settori di linea, il programma biennale 2023-2024 di forniture e servizi di importo pari o superiore a € 40.000,00 (a decorrere dal 2024 programma triennale 2024-2026 di forniture e servizi di importo pari o superiori a € 140.000,00);
- gestione di tutte le polizze assicurative dell'ente e, in particolare, le polizze incendio, furto, responsabilità civile terzi, copertura infortuni e responsabilità civile auto;
- gestione delle utenze del servizio di pulizia degli ambienti, della ristorazione dei dipendenti e della logistica comunale;
- tenuta degli inventari dei beni mobili di proprietà del Comune oltre alla relativa alienazione, cessione e/o distruzione degli stessi;
- gestione del magazzino, della stamperia e della falegnameria comunale;
- ricevimento, custodia, riconsegna e alienazione degli oggetti rinvenuti nel territorio del Comune di Brescia;
- la gestione del parco veicoli del Comune.

Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori, collocato all'interno dell'Area Risorse finanziarie e strumentali, è composto da circa 40 dipendenti. Il Dirigente Responsabile del Settore ha il compito di sovrintendere, dirigere e coordinare le attività e gli obiettivi facenti capo al Settore medesimo.

Il Settore si articola in tre servizi:



- Servizio Amministrativo;
- Servizio Gare e Appalti;
- Servizio Approvvigionamenti e Laboratori.

Si riportano qui di seguito le principali attività svolte dai suddetti servizi mediante illustrazione delle funzioni con raggruppamento per unità operativa che vengono denominate qui di seguito "ufficio".

### 2.1.1. Orario di servizio e per il pubblico

UFFICIO	ORARIO DI SERVIZIO	ORARIO PER IL PUBBLICO
Ufficio Elenco operatori economici e Qualità	da lunedì a giovedì 8.00-12.45 e 13.30-16.00 venerdì 8.00-12.45 e 13.30-15.45	(solo telefonico) lunedì e martedì 9.00-12.30 e 14.00-15.30 mercoledì e giovedì 10.30-12.00 e 14.30-15.30
Ufficio Assicurazioni	da lunedì a giovedì 8.00-12.45 e 13.30-16.00 venerdì 8.00-12.45 e 13.30-15.45	da lunedì a venerdì 9.00-12.00 e 14.00-15.30
Ufficio Segreteria	da lunedì a giovedì 8.00-12.45 e 13.30-16.00 venerdì 8.00-12.45 e 13.30-15.45	da lunedì a venerdì 9.00-12.00 e 14.00-15.30
Ufficio Cassa Economale	da lunedì a giovedì 8.00-12.45 e 13.30-16.00 venerdì 8.00-12.45 e 13.30-15.45	da lunedì a venerdì 9.00-12.00 e 14.00-15.30
Ufficio Gare Forniture e Servizi	da lunedì a giovedì 8.00-12.45 e 13.30-16.00 venerdì 8.00-12.45 e 13.30-15.45	(solo telefonico) da lunedì a venerdì 9.00-12.00 e 14.00-15.30
Ufficio Gare Lavori	da lunedì a giovedì 8.00-12.45 e 13.30-16.00 venerdì 8.00-12.45 e 13.30-15.45	(solo telefonico) da lunedì a venerdì 9.00-12.00 e 14.00-15.30
Ufficio Acquisti 1, 2 e 3	da lunedì a giovedì 8.00-12.45 e 13.30-16.00 venerdì 8.00-12.45 e 13.30-15.45	(solo telefonico) da lunedì a venerdì 9.00-12.00 e 14.00-15.30



Ufficio Movimentazioni, Magazzini economici e Inventario	da lunedì a giovedì 8.00-12.45 e 13.30-16.00 venerdì 8.00-12.45 e 13.30-15.45	da lunedì a venerdì 9.00-12.00 e 14.00-15.30
Ufficio Oggetti smarriti	da lunedì a giovedì 8.00-12.45 e 13.30-16.00 venerdì 8.00-12.45 e 13.30-15.45	da lunedì a venerdì 9.00-12.00 e 14.00-15.30
Ufficio Veicoli	da lunedì a giovedì 8.00-12.45 e 13.30-16.00 venerdì 8.00-12.45 e 13.30-15.45	da lunedì a venerdì 9.00-12.00 e 14.00-15.30
Laboratorio falegnameria	da lunedì a giovedì 8.00-12.45 e 13.30-16.00 venerdì 8.00-12.45 e 13.30-15.45	per motivi di sicurezza i laboratori non sono accessibili all'utenza
Laboratorio Stamperia	da lunedì a giovedì 8.00-12.45 e 13.30-16.00 venerdì 8.00-12.45 e 13.30-15.45	per motivi di sicurezza i laboratori non sono accessibili all'utenza

## 2.2. SERVIZIO AMMINISTRATIVO

 **030/297 7518**

L'organico del Servizio Amministrativo è costituito da 7 operatori. Il Responsabile del Servizio coordina le attività dei vari uffici.

Si occupa, in Staff con il dirigente di Settore, della programmazione delle attività, della raccolta delle previsioni di bilancio, dell'assestamento, delle variazioni, del Dup, del Peg e delle relazioni agli Organi politici dei diversi centri di costo.

Raccoglie, controlla, coordina e sistematizza tutti i dati riguardanti la trasparenza e l'anticorruzione del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori.

Collabora alla predisposizione della modulistica in uso al Settore e provvede alla pubblicazione nell'apposita sezione intranet dell'ente dedicata.

Cura la redazione ed i relativi adempimenti del Programma biennale (triennale dal DUP 2024-2028) degli acquisti di beni e servizi.



### 2.2.1. Ufficio Elenco operatori economici e Qualità

☎ 030/297 7528 - 7502

🔗 [https://infogare.comune.brescia.it/PortaleAppalti/it/ppgare\\_oper\\_ec\\_bandi\\_avvisi.wp?\\_csrf=E2EN70FJ03NHJ7YWCZ9STG38D8RWK84](https://infogare.comune.brescia.it/PortaleAppalti/it/ppgare_oper_ec_bandi_avvisi.wp?_csrf=E2EN70FJ03NHJ7YWCZ9STG38D8RWK84)

#### [Elenco degli Operatori Economici del Comune di Brescia](#)

L'Ufficio Elenco operatori economici cura l'attività dell'Elenco degli operatori economici la cui disciplina è contenuta nella deliberazione di Giunta comunale n. 133 del 13/04/2022 e nel Disciplinare approvato con determinazione del Direttore Generale n. 1943 del 5/08/2022 reperibili alla pagina web sopra indicata.

L'Elenco operatori economici è utilizzato dal Comune di Brescia per la selezione dei soggetti da invitare nelle procedure negoziate e nelle procedure di affidamento diretto – salvo, in entrambi i casi, motivate eccezioni - nell'ambito di lavori, servizi e forniture.

L'Elenco degli operatori economici è un elenco di tipo “aperto”, senza finestre temporali di iscrizione, con la previsione di un termine per la conclusione del procedimento di iscrizione fissato in 60 (sessanta) giorni decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza. L'istruttoria delle istanze avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione delle stesse.

Ai fini del mantenimento dell'iscrizione, ciascun operatore economico, è tenuto al rinnovo biennale; l'operatore economico è comunque tenuto ad aggiornare tempestivamente la propria iscrizione all'Elenco a fronte di variazioni intervenute.

L'ufficio provvede a diversi compiti e funzioni tra i quali:

- a) gestire le procedure di iscrizione nell'elenco degli operatori economici;
- b) fornire supporto agli operatori economici sia nella fase di registrazione che in quella di rinnovo e di aggiornamento dell'iscrizione;
- c) prestare consulenza agli operatori di back office dell'ente nella fase di consultazione dell'elenco e aggiornamento delle categorie;
- d) predisporre puntuale reportistica al Responsabile del Settore riguardante gli iscritti all'elenco;
- e) relazionarsi con il Settore Informatica e Statistica per la gestione ordinaria, l'implementazione e la risoluzione dei problemi legati all'applicativo in uso.

Gli operatori economici, per richiedere l'iscrizione all'Elenco, devono necessariamente registrarsi al portale. L'istanza deve essere caricata esclusivamente sul sito, mediante accesso alla propria area riservata; non è possibile, invece, inviare richieste di iscrizione all'elenco mediante pec o e-mail.

🔗 <https://www.comune.brescia.it/amministrazione/bandi-e-avvisi/bandi-di-gare/manuale-qualita>



L'Ufficio Qualità ha in gestione le attività riguardanti il coordinamento della qualità dei servizi oggetto di certificazione all'interno del Settore (Servizio Gare e Appalti e Servizio Approvvigionamenti e Laboratori) impostando il sistema di controllo e monitorando i relativi processi.

### 2.2.2. Ufficio Assicurazioni

 **030/297 7508 –7545**

 <https://www.comune.brescia.it/servizi/provveditorato/assicurazioni/Pagine/risarcimento-dei-danni.aspx>

[https://www.comune.brescia.it/servizi/provveditorato/assicurazioni/Documents/Modulo%20richiesta%20danni%20\(compilabile\).pdf](https://www.comune.brescia.it/servizi/provveditorato/assicurazioni/Documents/Modulo%20richiesta%20danni%20(compilabile).pdf)

Gestisce tutte le posizioni assicurative del Comune, con particolare riferimento alle polizze incendio, furto, responsabilità civile terzi, copertura infortuni e responsabilità civile auto.

L'Ufficio Assicurazioni ha una sezione nel sito del Comune ove sono sinteticamente riportati, per la procedura di risarcimento dei danni, gli adempimenti, i tempi di gestione della richiesta mediante trasmissione dei dati alla compagnia di assicurazione oltre al fac-simile del modello per inoltrare all'ufficio la richiesta di risarcimento dei danni.

L'Ufficio Assicurazioni ha in gestione, inoltre, il pagamento della tassa automobilistica sui veicoli (bollo auto).

### 2.2.3. Ufficio Segreteria

 **030/297 7501 - 7525**

Cura le operazioni di segreteria riguardanti la gestione del personale, il protocollo di settore, la posta interna ed esterna e lo smistamento delle telefonate.

### 2.2.4. Ufficio Cassa Economale

 **030/297 7508**

Gestisce gli anticipi di cassa concessi a dipendenti o amministratori comunali per alcuni tipi di pagamento o per spese di viaggio e missione.

L'ufficio esegue anche operazioni di riscossione da parte di utenti esterni per diverse motivazioni (spese riproduzione atti, introiti vari, ecc.).

## 2.3. SERVIZIO GARE E APPALTI

 **030/297 7617**



L'organico del Servizio gare e appalti è costituito da circa 15 operatori. Il Responsabile del Servizio coordina le attività dei vari uffici.

Supporta i Settori di linea nei procedimenti di acquisizione di beni e servizi (di importo superiore a € 40.000,00) e lavori.

### **2.3.1. Ufficio Gare Forniture e Servizi**

 **030/297 7374 – 7523 - 7555**

 <https://infogare.comune.brescia.it/PortaleAppalti/it/homepage.wp>

Riceve, istruisce, integra e controlla i capitolati e tutti i documenti di gara per l'affidamento delle forniture e dei servizi, mediante appalto o concessione, anche con l'utilizzo di piattaforme informatiche e mercato elettronico, di importo superiore a € 40.000,00.

Gestisce il procedimento di gara, dall'indizione all'aggiudicazione, con gli eventuali sub procedimenti di soccorso istruttorio e di verifica della congruità dell'offerta.

Effettua i controlli sugli operatori aggiudicatari.

Istruisce le procedure finalizzate alla definizione del contratto d'appalto per tutte le procedure che non devono essere concluse con un atto pubblico amministrativo.

Nel corso dell'esecuzione del servizio si occupa anche delle proroghe e dei rinnovi.

Cura gli adempimenti per l'Osservatorio dei Contratti Pubblici (profili Bandi ed esiti di gara Servizi e Forniture e Contratti Pubblici - scheda di aggiudicazione) e i rapporti con Anac.

### **2.3.2. Ufficio Gare Lavori**

 **030/297 7382 - 7521 – 7656 – 8404 - 8406 – 8411 - 8680**

 <https://infogare.comune.brescia.it/PortaleAppalti/it/homepage.wp>

Riceve, istruisce, integra e controlla i documenti di gara per l'affidamento delle manutenzioni ordinarie e straordinarie, delle nuove opere e dei lavori pubblici sia sopra che sottosoglia.

Predispose tutti gli atti dei procedimenti di affidamento dei lavori sia sotto che sopra soglia (delibere e/o determine di approvazione dei progetti e di manifestazione delle volontà dell'amministrazione a contrarre, bandi disciplinari di gara, lettere di invito, ecc.).

Gestisce il procedimento di gara con gli eventuali sub procedimenti di soccorso istruttorio e di verifica della congruità dell'offerta.

Garantisce le comunicazioni ai partecipanti, nonché l'approvazione delle determine di aggiudicazione definitiva e di approvazione del quadro economico di progetto.



Istruisce le procedure finalizzate alla definizione del contratto d'appalto per tutte le procedure che non devono essere concluse con un atto pubblico amministrativo.

Effettua telematicamente tutte le verifiche antimafia di competenza del Settore.

## **2.4. SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI E LABORATORI**

 **030/297 7531**

L'organico del Servizio Approvvigionamenti e Laboratori è costituito da circa 25 operatori. Il Responsabile del Servizio coordina le attività dei vari uffici e laboratori, oltre agli adempimenti in materia di sicurezza.

### **2.4.1. Uffici Acquisti 1, 2 e 3**

**Ufficio Acquisti 1**  **030/297 7511 – 7512 – 7524 – 7580 - 8409**

**Ufficio Acquisti 2**  **030/297 7376 – 7534 – 7592 - 7676**

**Ufficio Acquisti 3**  **030/297 7378 – 7504 - 7516 - 7548**

Gestiscono le operazioni volte ad approvvigionare di beni e servizi tutto il Comune di Brescia riguardanti le categorie merceologiche per le quali le amministrazioni territoriali hanno l'obbligo di ricorrere al MePa o al sistema telematico della centrale regionale di riferimento ovvero alle convenzioni Consip.

La gamma dei beni e dei servizi acquistati dagli Uffici è quindi molto ampia: dalla cancelleria ai mobili, dalle attrezzature per ufficio alle utenze energetiche e telefoniche, dagli automezzi agli elettrodomestici, dai servizi di pulizia alla ristorazione aziendale.

I suddetti uffici seguono tutte le fasi degli acquisti: dal ricevimento della “*richiesta di approvvigionamento*”, alle procedure di gara, dall'emissione degli ordini, al pagamento delle fatture elettroniche per gli approvvigionamenti di natura istituzionale.

Al di fuori delle suddette categorie merceologiche, riceve, istruisce, integra e controlla la documentazione di gara per l'affidamento delle forniture e dei servizi di importo inferiore a € 40.000,00 ad eccezione dei beni e servizi di competenza in deroga dei Settori di linea.

### **2.4.2. Ufficio Movimentazioni, Magazzini economici e Inventario**

 **030/297 7519 – 7592 - 8097**

Gestisce rispettivamente:

- a) tutte le operazioni di trasloco e movimentazione svolte nell'ambito delle attività istituzionali del Comune;



- b) il noleggio o la fornitura gratuita del materiale di proprietà comunale (transenne, sedie, tavoli, palchi, ecc.) per feste o manifestazioni varie;
- c) la movimentazione e la custodia, nel magazzino economico, dei materiali di proprietà comunale in attesa di riutilizzo, distruzione o alienazione; sono altresì depositati anche i materiali economici necessari per manifestazioni (transenne, sedie, tavoli) nonché per l'effettuazione delle operazioni elettorali.

L'Ufficio Inventario gestisce, invece, l'inserimento a terminale, mediante l'apposito programma informatico di gestione dello stesso, dei dati relativi ai beni mobili inventariabili acquisiti dal Comune.

Provvede alla successiva spedizione ai Settori assegnatari delle targhette di identificazione dei beni.

Cura la registrazione dello scarico dei beni dismessi.

#### **2.4.3. Ufficio Oggetti smarriti**

 **030/297 7535**



<https://www.comune.brescia.it/amministrazione/sportello-oggetti-smarriti>



<https://portaleservizi.comune.brescia.it/servizi/69384211-21f3-4d41-807a-48e885fdbf4a>

Lo sportello oggetti rinvenuti gestisce il ricevimento, la custodia, la riconsegna, nonché l'eventuale alienazione di tutti i beni rinvenuti sulle pubbliche vie, in altri luoghi pubblici o aperti al pubblico, all'interno dei confini del Comune di Brescia, secondo i disposti degli artt. 927, 928 e 929 del Codice civile.

Ai cittadini depositanti è rilasciata apposita ricevuta relativa al verbale di consegna, con indicazione del luogo di ritrovamento, la natura e lo stato del bene, nonché quant'altro ritenuto indispensabile per la definizione della pratica.

Il proprietario del bene o il cittadino rinventore (in quest'ultimo caso deve essere trascorso il periodo di un anno senza che il proprietario abbia ritirato il bene) all'atto del ritiro dell'oggetto, sono tenuti a rifondere al Comune le spese di custodia, con l'esclusione dei beni di modico valore (importo inferiore a € 10,00).

Trascorso un anno dal ritrovamento, senza che il bene sia stato ritirato dal legittimo proprietario o dal cittadino rinventore, gli oggetti devono essere alienati a cura del Settore, con le procedure previste dal Regolamento del servizio Provveditorato ed Economato.

Lo sportello dispone anche di un accesso telematico dal portale del Comune di Brescia – area tematica "servizi on line" – sezione "L'Amministrazione – Patrocini e accesso agli atti", "Sportello oggetti smarriti" accessibile tramite Spid, con il quale i cittadini possono registrarsi, inviare quesiti, scambiare documenti, gestire conversazioni, verificare se l'oggetto in custodia corrisponde a quello smarrito e fissare appuntamenti per la verifica o il ritiro dei beni.



#### **2.4.4. Ufficio Veicoli**

 **030/297 7543 - 7548**

Gestisce le pratiche amministrative e la logistica del Parco veicoli del Comune di Brescia, fatta eccezione per i mezzi della Polizia Locale, che sono gestiti in autonomia al loro interno e per il pagamento della tassa automobilistica (bollo auto) sui veicoli e per la RC Auto, in gestione all'Ufficio Assicurazioni (vedi sopra).

#### **2.4.5. Laboratorio Falegnameria**

 **030/297 7539**

Gestisce il materiale di falegnameria e provvede o controlla l'esecuzione delle piccole riparazioni inerenti mobili e arredi degli uffici e servizi comunali, degli asili nido e delle scuole materne.

Cura il riutilizzo degli arredi usati.

#### **2.4.6. Laboratorio Stamperia**

 **030/297 7527- 7537**

Si occupa dell'elaborazione grafica, impaginazione, stampa e rilegatura delle pubblicazioni del Comune di Brescia e delle iniziative da lui patrocinate, della produzione dei supporti digitali relativi ai volumi pubblicati.



## **CAPITOLO 3: LA GESTIONE DEL SERVIZIO**

### **3.1. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino/utente attribuisce valore. Questo vuol dire che la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Un primo passo, in questo senso, è stato compiuto con l'implementazione di un sistema di gestione per la Qualità in linea con il modello organizzativo proposto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti servizi / processi dell'Ente:

- a. erogazione di servizi di gestione delle procedure amministrative di supporto ai Settori di linea per l'acquisizione di servizi / prodotti ed esecuzione di opere e lavori pubblici;
- b. servizi di approvvigionamento diretto di beni mobili e di consumo, necessari al funzionamento del Comune.

In tale ambito, onde fornire maggiori assicurazioni sugli impegni assunti con la Carta dei Servizi, i processi / servizi sopra indicati saranno sottoposti ad una verifica sistematica esterna da un ente accreditato ai fini dell'ottenimento della certificazione di qualità ISO 9001:2015.

L'applicazione e la conformità a questa normativa richiedono inoltre l'impegno ad un miglioramento continuo delle prestazioni rese all'utenza, nonché l'erogazione di servizi in tempi più brevi rispetto a quelli previsti dalle varie disposizioni normative.

### **3.2. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

I fattori di qualità, vale a dire quelle caratteristiche che conferiscono al servizio la capacità di soddisfare le esigenze degli utenti, individuati dal Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori sono i seguenti:

- a) continuità e regolarità dei servizi;
- b) livello di ricettività;
- c) tempi nell'erogazione dei servizi;
- d) accessibilità dei servizi;
- e) informazione dell'utenza.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono stati individuati degli indicatori e degli standard di qualità.



L'indicatore è un utile strumento per la definizione degli standard di qualità garantiti e misurazione dei risultati ottenuti.

Gli standard di qualità rappresentano degli obiettivi, espressi in termini di livello di qualità delle prestazioni erogate, che sono prefissati e garantiti agli utenti da parte dell'ente erogatore. Essi vanno mantenuti e, se possibile, migliorati nel tempo.

#### **A. Continuità e regolarità dei servizi**

Nell'erogazione dei servizi, il settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori si avvale sia di una struttura organizzativa propria sia di fornitori esterni qualificati, individuati sulla base delle procedure ordinarie e semplificate, di cui al D.Lgs. 50/2016 e successive modifiche e integrazioni e al D.Lgs. 36/2023.

Lo standard di qualità che il settore si propone come obiettivo è il seguente:

<b>FATTORE QUALITÀ</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD GARANTITO</b>
Continuità e regolarità del servizio	Modalità e tempi specificati nei singoli documenti di regolamentazione	Programmazione annuale degli interventi che il settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori è tenuto per competenza ad erogare; Controlli annuali sui macro processi di cui al punto 3.1, terzo paragrafo in riferimento a servizi / processi indicati nel medesimo punto al secondo paragrafo, coincidenti con le verifiche ispettive del Sistema della qualità UNI EN ISO 9001:2015 con la conseguente predisposizione di quanto necessario per la soluzione di eventuali anomalie.

#### **B. Livello di ricettività**

L'indicatore scelto per misurare tale livello è quello delle ore settimanali di apertura all'utenza sia in attività di back office che di front office.

Lo standard di qualità che il settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori si propone di rispettare è il seguente:

<b>FATTORE QUALITÀ</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD SPECIFICO GARANTITO</b>
Livello di ricettività dell'Ufficio Elenco operatori economici e Qualità	Ore di apertura front office (telefonico) back office	15 ore settimanali 36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Assicurazioni	Ore di apertura front office	22,5 ore settimanali



	back office	36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Segreteria	Ore di apertura front office back office	22,5 ore settimanali 36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Cassa Economale	Ore di apertura front office back office	22,5 ore settimanali 36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Gare Forniture e Servizi	Ore di apertura front office (telefonico) back office	22,5 ore settimanali 36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Gare Lavori	Ore di apertura front office (telefonico) back office	22,5 ore settimanali 36 ore settimanali
Livello di ricettività degli Uffici Acquisti	Ore di apertura front office (telefonico) back office	22,5 ore settimanali 36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Movimentazioni, Magazzini economici e Inventario	Ore di apertura front office back office	22,5 ore settimanali 36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Oggetti smarriti	Ore di apertura front office back office	22,5 ore settimanali 36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Veicoli	Ore di apertura front office back office	22,5 ore settimanali 36 ore settimanali
Livello di ricettività del Laboratorio Falegnameria	Ore di apertura back office	36 ore settimanali
Livelli di ricettività del Laboratorio Stamperia	Ore di apertura back office	36 ore settimanali

Gli uffici con apertura al pubblico sono accessibili solo previo appuntamento telefonico.

### **C. Tempi nell'erogazione dei servizi**

Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori si è posto come obiettivo generale (standard generale) il mantenimento e miglioramento complessivo delle prestazioni rese.

Inoltre, il Settore si è prefissato come standard specifico principale, il miglioramento qualitativo della singola prestazione resa all'utente, nonché, ove possibile, l'erogazione di servizi in tempi più brevi rispetto a quelli previsti dalle varie disposizioni normative.



La procedura per l'invio ed il trattamento delle richieste di acquisizione di beni, servizi di competenza degli Uffici Acquisti 1, 2 e 3, interventi di laboratorio e movimentazioni sono evase tramite gestione del buono elettronico.

L'informatizzazione generale di tale processo rende possibile semplificare e razionalizzare le richieste di approvvigionamento da parte dell'utenza interna con un notevole risparmio di tempo, in un contesto tracciato e quindi trasparente.

Per misurare il grado di efficienza di alcuni servizi, aventi un notevole impatto nei confronti dell'utenza, il settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori ha elaborato il seguente standard di qualità.

Tale standard si intende per servizi erogati con il livello di regolarità amministrativa prevista dalle vigenti leggi e regolamenti, e con la precisione che deve contraddistinguere i servizi di natura amministrativa erogati dalle pubbliche amministrazioni.

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO GARANTITO
Ufficio Elenco operatori economici e Qualità	Tempo di evasione delle richieste di atti pervenute	30 gg lavorativi, prorogabili in caso di richiesta di soccorso istruttorio
Ufficio Assicurazioni	Tempo di presa in carico, apertura del sinistro passivo	3 gg. Lavorativi (dalla data di protocollo di istanza di controparte alla data di comunicazione del sinistro al liquidatore e ad eccezione delle aperture cautelative)
Ufficio Segreteria	Tempo di evasione delle richieste di atti pervenute	Restituzione degli atti nei tempi stabiliti dalle circolari in materia
Ufficio Cassa Economale	Tempo relativo a: a) anticipazione o pagamenti somme; b) presa in carico documentazione assegnata; c) riscossione.	Rispettivamente: a) garantita durante l'orario di apertura al pubblico <sup>1</sup> ; b) immediata; c) immediata.

<sup>1</sup> Le erogazioni di contanti sono effettuate in relazione alle disponibilità in numerario, che può dipendere da fattori esterni

<p>Uffici Gare: - Forniture e Servizi; - Lavori;</p>	<p>Tempo relativo a: a) presa in carico richiesta svolgimento procedura di gara; b) individuazione miglior contraente e aggiudicazione gara.</p>	<p>Rispettivamente: a) 3 gg. lavorativi, compatibilmente con la dotazione di personale; b.1) affidamento diretto: 50 giorni intercorrenti tra l'invio della richiesta di conferma preventivo e la determinazione di avvio procedura unica di approvazione progetto esecutivo - avvio aggiudicazione anche non efficace; b.2.1) procedura negoziata (criterio minor prezzo): 90 giorni intercorrenti fra l'invio della lettera d'invito e la determinazione di aggiudicazione; b.2.2) procedura negoziata (criterio qualità/prezzo): 120 giorni intercorrenti fra l'invio della lettera d'invito e la determinazione di aggiudicazione; b.3.1) procedura aperta (criterio minor prezzo): 150 giorni intercorrenti fra la pubblicazione del bando di gara e la determinazione di aggiudicazione; b.3.2) procedura aperta (criterio qualità/prezzo): 200 giorni intercorrenti fra la pubblicazione del bando di gara e la determinazione di aggiudicazione</p>
	<p>Tempo relativo a: a) ricevimento richiesta; b) inserimento dati</p>	<p>Comunicazione o informazione antimafia nella piattaforma Banca Dati Nazionale Antimafia: entro 5 giorni lavorativi il 90% delle procedure</p>

Uffici Acquisti	<p><b>Tempo relativo a:</b>  <b>a) presa in carico RDA Settore Acquisizioni (ultima richiesta pervenuta) / presa in carico RDA Acquisitore;</b>  <b>b) scelta fornitore procedure in service</b></p>	<p><b>Rispettivamente:</b>  <b>a) 3 giorni lavorativi;</b>  <b>b) 35 giorni intercorrenti tra la data della RDA e la determinazione di aggiudicazione</b></p>
Ufficio Movimentazioni	<p><b>Tempo relativo a:</b>  <b>a) presa in carico e controllo movimentazioni richieste;</b>  <b>b) effettuazione movimentazione.</b></p>	<p><b>Rispettivamente:</b>  <b>a) 1 giorno lavorativo intercorrente tra la data di presentazione della RDA e l'avvio della pratica</b>  <b>b) entro 3 giorni lavorativi dalla presa in carico (salva diversa indicazione temporale del richiedente).</b></p>
Ufficio Oggetti smarriti	<p><b>Tempo di ricezione allo sportello delle segnalazioni dei cittadini.</b></p>	<p><b>1 giorno lavorativo intercorrente tra la data di presentazione della richiesta e l'avvio della pratica</b></p>
Laboratorio Falegnameria Laboratorio Stampa	<p><b>Data assegnazione RDA – Data presa in carica</b></p>	<p><b>1 giorno lavorativo</b></p>
Ufficio Veicoli	<p><b>Tempo relativo a:</b>  <b>a) presa in carico richiesta di consegna veicoli da riparare alle officine esterne;</b>  <b>b) restituzione dei veicoli ai Settori di linea previa verifica della riparazione.</b></p>	<p><b>Rispettivamente:</b>  <b>a) immediato o comunque inferiore a 24 ore;</b>  <b>b) entro 2 giorni lavorativi dalla riparazione effettuata.</b></p>



#### D. Accessibilità dei servizi

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità ai servizi da parte dell'utenza del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori sono i seguenti:

FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD GARANTITO
Accessibilità dei servizi	Grado di assenza delle barriere architettoniche	Presenza di un ascensore sottoposto a periodica manutenzione e verifica funzionalità
	Segnaletica informativa	Presenza di segnaletica di orientamento interna ed esterna chiara e ben visibile
	Punto di accoglienza	Presenza di una Segreteria in grado di fornire risposte e informazioni rapide all'utenza
	Sala di attesa	Presenza di n. 1 sala di ricevimento pubblico
	Canali Informatici di accesso ai servizi.	Gli uffici con maggiore utenza possono disporre oltre al telefono, mail, pec, posta cartacea anche di interfaccia web

#### E. Informazione dell'utenza

La completezza e l'accessibilità alle informazioni da parte dell'utenza è verificata attraverso le seguenti fonti e orari di apertura all'utenza:

UFFICI/SPORTELLI	ORARI DI APERTURA
<p><b>Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori</b>            Via Marchetti, 3 - 25126 Brescia            Tel. 030/297 7501- 7525            E-mail: <a href="mailto:gareeappalti@comune.brescia.it">gareeappalti@comune.brescia.it</a>            sito Internet Comune di Brescia:  <a href="http://www.comune.brescia.it/amministrazione/uffici/area-risorse-finanziarie-e-strumentali">http://www.comune.brescia.it/amministrazione/uffici/area-risorse-finanziarie-e-strumentali</a></p>	<p>Da lunedì a venerdì            dalle 9.00 alle 12.00            dalle 14.00 alle 15.30</p>
<p><b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>            P.zza della Loggia, 13/b – Palazzo Rizzotti -            25100 Brescia            Tel. 030/297 7302 – Fax 030/297 7303            Numero Verde: 800 401 104            E-mail: <a href="mailto:urp@comune.brescia.it">urp@comune.brescia.it</a></p>	<p>Da lunedì a venerdì            dalle ore 9.00 alle 12.30</p> <p>Si riceve su appuntamento;            è possibile contattare l'Ufficio telefonicamente            e via mail</p>



COMUNE DI  
BRESCIA

<p>sito Internet Comune di Brescia: <a href="http://www.comune.brescia.it/comune/uffici/servizi/direttore generale/Pagine/informazioni-ufficio-relazioni-con-il-pubblico.aspx">http://www.comune.brescia.it/comune/uffici/servizi/direttore generale/Pagine/informazioni-ufficio-relazioni-con-il-pubblico.aspx</a></p>	
---	--



## **CAPITOLO 4: COMUNICAZIONE, VALUTAZIONE E TUTELA**

### **4.1. PREMESSA**

La carta dei servizi costituisce un processo di relazione sistematica tra l'Amministrazione pubblica e gli utenti dei servizi erogati, caratterizzato dalle seguenti tre finalità tra loro correlate:

- comunicazione;
- valutazione e miglioramento;
- tutela.

Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori ha focalizzato l'attenzione su questi tre obiettivi che costituiscono elementi imprescindibili per l'elaborazione di un efficiente sistema strutturato per la gestione della relazione con gli utenti.

### **4.2. COMUNICAZIONE**

Il dialogo con i cittadini/utenti si concretizza innanzitutto nella elaborazione di un'informazione chiara e trasparente sulle caratteristiche generali dell'organizzazione e dei servizi da essa erogati. A questo proposito il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori ha elaborato una serie di strumenti di comunicazione.

#### **4.2.1. Informazione**

Un primo livello di coinvolgimento riguarda la modalità di diffusione della Carta dei servizi, che è, nella presente fattispecie, garantito attraverso due tipi di canali:

- pubblicazione sul sito Intranet del Comune di Brescia;
- messa a disposizione del formato cartaceo c/o la Segreteria e gli Uffici aperti al pubblico del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori.

#### **4.2.2. Consultazione**

La consultazione dei fruitori dei servizi erogati costituisce, inoltre, un ulteriore fattore di comunicazione in grado di assicurare un buon livello di relazione tra l'amministrazione e gli utenti. L'obiettivo è di conoscere le attese ed i bisogni degli stessi per avere gli strumenti necessari per soddisfare le loro richieste e migliorare le prestazioni da erogare.



A tal proposito il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori, attraverso il proprio Audit interno, mantiene costantemente monitorata la reale situazione dei servizi forniti e, attraverso la redazione di apposite schede di gestione delle non conformità, individua nell'immediato le azioni correttive che devono essere intraprese per ovviare alle criticità evidenziate.

#### **4.2.3. Accessibilità**

Il rapporto e la comunicazione con l'utente s'instaura, altresì, agevolandolo alla fruizione ai servizi. Numerosi sono gli strumenti che il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori ha adottato per facilitare l'informazione e l'accessibilità ai servizi. A titolo di esempio:

- ampliamento, ove possibile, dell'orario di apertura al pubblico degli sportelli;
- appuntamenti personalizzati per potersi adeguare alle specifiche richieste degli utenti;
- implementazione degli sportelli on line;
- pubblicazione degli orari di ricevimento presso tutti gli uffici e sito web del Comune;
- particolare attenzione alla non-abilità tramite l'eliminazione delle barriere architettoniche;
- accessibilità ai servizi mediante la predisposizione di una segnaletica chiara e funzionale;
- formazione periodica del personale;
- cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini/utenti.

#### **4.3. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE**

Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori, per valutare la qualità del servizio reso, svolge periodici monitoraggi mirati quali:

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

#### **4.4. MECCANISMI DI TUTELA**

L'ultimo, ma non per questo meno importante, aspetto da considerare, riguarda la progettazione di procedure di tutela degli utenti. Particolare importanza rivestono, in questo campo, le procedure di reclamo



previste in caso di violazione dei principi e degli standard di erogazione dei servizi pubblici. A tal proposito, il settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori ha predisposto un modello organizzativo che pone l'accento su alcuni strumenti posti a garanzia degli utilizzatori dei servizi.

#### **A. Tutela della privacy**

Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori garantisce la riservatezza dei dati personali. Il trattamento dei dati forniti dagli utenti è garantito nel rispetto del D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 e ss.mm.ii. e del Regolamento UE 2016/679.

L'interessato gode dei diritti di cui all'art. 7 della citata legge, tra i quali figura il diritto all'accesso dei dati che lo riguardano e il diritto ad opporsi al loro trattamento per motivi legittimi. Tali diritti possono essere fatti valere nei confronti del Comune di Brescia, Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori, Via Marchetti, 3 – Brescia.

Responsabile del trattamento dei dati è il Responsabile del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori.

#### **B. Partecipazione e Reclami**

La partecipazione attiva alla valutazione dei servizi erogati rappresenta un diritto fondamentale da parte degli utenti/cittadini. Il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori 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 il cittadino/utente può presentare reclamo attraverso i seguenti canali:

- utilizzare la modulistica allegata alla presente Carta dei servizi;
- presentarsi direttamente o inviare una lettera alla Segreteria del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori (Via Marchetti, 3 – 25126 Brescia);
- telefonare alla Segreteria del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori (tel. 030/297 7501 - **7525**);
- inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica certificata: [provveditorato@pec.comune.brescia.it](mailto:provveditorato@pec.comune.brescia.it)

#### **C. Analisi reclami**

Quando i reclami sono presentati in forma scritta/via mail il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori fornisce una risposta scritta/via mail al cittadino/utente entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento.



Quando i reclami sono presentati verbalmente, il Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori 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 Acquisizioni di beni, servizi e lavori.

#### **4.5. VALIDITÀ E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori rimane valida sino a quando non intervengono modifiche significative che ne richiedano un aggiornamento / revisione con conseguente nuova pubblicazione.



## ALLEGATO

### MODULO PER EFFETTUARE SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI O RECLAMI

Al Settore  
ACQUISIZIONI DI BENI, SERVIZI E LAVORI  
Via Marchetti, 3  
25126 Brescia

Oggetto: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_

in Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_ tel. / cell. \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

espone il seguente suggerimento/segnalazione/reclamo (scrivere nell'apposita riga):

1. Segnalazione positiva	_____
	_____
	_____
2. Suggerimento	_____
	_____
	_____
3. Reclamo	_____
	_____
	_____

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_