



COMUNE DI BRESCIA

## SETTORE ACQUISIZIONE DI BENI, SERVIZI E LAVORI

### CARTA DEI SERVIZI

### INDICE GENERALE

---

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

- 1 - Premessa ..... pag. 3
- 2 - Quadro normativo generale della carta dei servizi ..... pag. 3

---

#### CAPITOLO 1: L'ENTE GESTORE

- 1 - Presentazione ..... pag. 6
- 2 - Quadro normativo di riferimento delle prestazioni erogate ..... pag. 6
- 3 - Politica della qualità ..... pag. 7
- 4 - Organigramma del Settore "Acquisizioni di beni, servizi e lavori" .. pag. 8

---

#### CAPITOLO 2: L'IDENTITÀ DEI SERVIZI

- 1 - Le attività e i servizi offerti dal settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori pag. 9

---

#### CAPITOLO 3: LA GESTIONE DEL SERVIZIO

- 1 - La qualità del servizio ..... pag. 14
- 2 - Fattori, indicatori e standard di qualità ..... pag. 14



---

## CAPITOLO 4: COMUNICAZIONE, VALUTAZIONE E TUTELA

1. Premessa	.....	pag. 19
2. Comunicazione	.....	pag. 19
3. Il sistema di valutazione	.....	pag. 20
4. Meccanismi di tutela	.....	pag. 20
5. Validità e revisione della Carta dei servizi	.....	pag. 21

---

**Allegato:** [modulo per effettuare suggerimenti, segnalazioni o reclami.](#)



## INTRODUZIONE:

### I PRINCIPI ISPIRATORI E LE NORME DI RIFERIMENTO

#### 1. 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. E’ 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 (stakeholder), 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;
- la 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.

#### 2. 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. 27.1.1994	Principi sull’erogazione dei servizi pubblici, strumenti e tutela degli utenti
Legge n. 273 del 11.7.1995, art. 2	Adozione delle carte dei servizi

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da “Gare e appalti” a “Acquisizioni di beni, servizi e lavori”;

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell’Ufficio Gare e Servizi Sociali..



	Schemi generali di riferimento
D.Lgs. n. 286 del 30.7.1999, art. 11	Qualità dei servizi pubblici e delle carte dei servizi Abrogazione art. 2 Legge n. 273 del 11.7.1995
D.P.C.M. 23.3.2004	Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
D.P.C.M. 19.12.2006	Per una pubblica amministrazione di qualità
Memorandum 18.1.2007	Memorandum d'intesa su lavoro pubblico e riorganizzazione della Amministrazioni Pubbliche
Legge n.27 del 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

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 della 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 stati 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;

- **Ufficio interno di controllo**

Tale Ufficio, istituito all'interno dell'organizzazione del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori, esercita le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti dallo stesso e riceve i reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi enunciati.

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



# CAPITOLO 1

## L'ENTE GESTORE

### 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 Investimenti e Risorse 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 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 degli uffici e dei servizi - Il Sistema Organizzativo del Comune di Brescia.

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

La sede si trova in:

**Via Marchetti, 3 - 25126 Brescia.**

**Segreteria: orari di ricevimento: 8,30 - 12,30 / 14,00 - 16,00**

**Tel. 030.297.7500/01/02 - Fax 030.297.7546**

**e.mail: provveditorato@pec.comune.brescia.it**

### 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 Codice dei Contratti;
---

Linee Guida Anac ex art.36, comma 7 del D.lgs 50/2016;
--

D. L. 21 Giugno 2013 n. 69 convertito in legge il 9.8.2013 n. 98 - Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia;
--

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



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 successive modifiche ed integrazioni, 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.

### 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 recente 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 nutra 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.

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



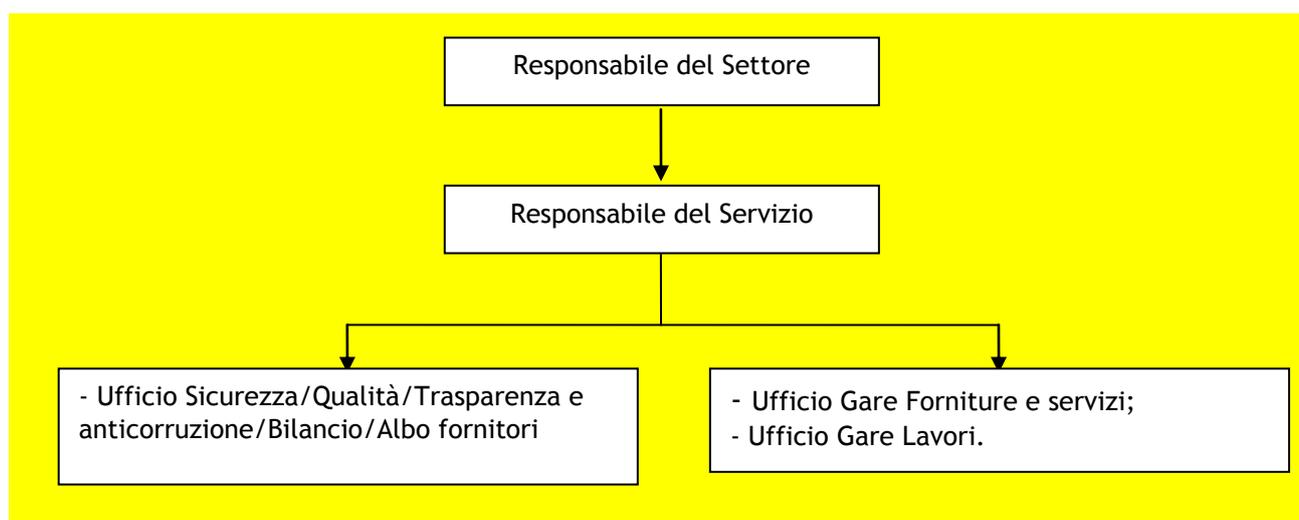
#### 4. ORGANIGRAMMA DEL SETTORE ACQUISIZIONI DI BENI, SERVIZI E LAVORI

Il Settore è articolato nei seguenti servizi:

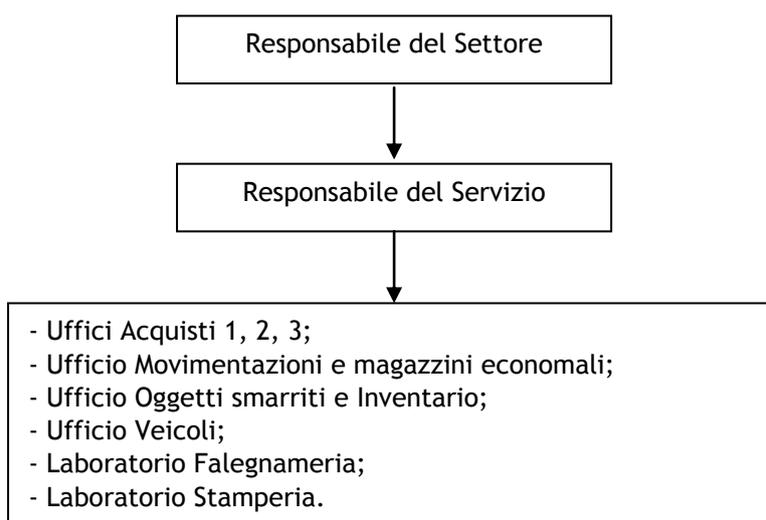
- Gare e Appalti;
- Approvvigionamenti e Laboratori;
- Amministrativo

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

##### Organigramma Servizio Gare e Appalti



##### Organigramma Servizio Approvvigionamenti e Laboratori



\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



## Organigramma Servizio Amministrativo





## CAPITOLO 2

### L'IDENTITÀ DEI SERVIZI

#### 1. LE ATTIVITA' E I SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE ACQUISIZIONI DI BENI, SERVIZI E LAVORI

Il Settore "Acquisizioni di beni, servizi e lavori" è composto da circa 53 dipendenti e fra questi c'è il Dirigente Responsabile del settore che ha il compito di sovrintendere, dirigere e coordinare le attività e gli obiettivi facenti capo al Settore medesimo. E' organizzato nei tre servizi di seguito elencati.

##### A. SERVIZIO GARE E APPALTI

L'organico del Servizio gare e appalti è costituito da circa 15 operatori più il Responsabile del Servizio che dirige e coordina sia le attività dei vari uffici che l'Assicurazione Qualità.

Il Servizio è così organizzato:

##### - Ufficio sicurezza/qualità/trasparenza e anticorruzione/bilancio/albo fornitori

Fornisce collaborazione specialistica al Responsabile del Settore:

- a) nella risoluzione delle varie problematiche progettuali interne;
- b) nella gestione organizzativa dei vari uffici;
- c) nella redazione dei vari protocolli di gestione;
- d) nella redazione di corrispondenza di particolare rilevanza, tanto interna quanto esterna;

Garantisce inoltre:

- a) l'integrazione di tutti gli atti riguardanti la Sicurezza del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori ;
- b) la formalizzazione di tutte le procedure e dei processi di competenza del Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori riguardanti la Certificazione di qualità;
- c) la formalizzazione e la gestione dell'Albo fornitori del Comune di Brescia;
- d) l'Audit interno, di concerto con il Responsabile di Settore e di Servizio.

##### - Ufficio Gare Forniture e servizi

Riceve, istruisce, integra e controlla i capitolati e tutti i documenti di gara per l'affidamento delle forniture e dei servizi, sia sopra che sotto soglia, anche mediante piattaforme informatiche e mercato elettronico.

Predispose tutti gli atti dei procedimenti di affidamento delle forniture e dei servizi, sia sotto che sopra soglia (delibere e/o determine di approvazione dei progetti tecnici 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.

Istruisce il procedimento di integrazione dell'efficacia.

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



Garantisce le comunicazioni ai partecipanti, nonché l'approvazione delle determinazioni di aggiudicazione definitiva.

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 dell'approvazione dei subappalti e delle proroghe.

Formalizza le procedure di affidamento delle pubblicazioni degli avvisi di gara e dei conseguenti pagamenti.

Cura tutti gli adempimenti per l'Osservatorio dei Contratti Pubblici e i rapporti con ANAC.

Segue la normativa in materia.

#### - Ufficio Gare Lavori

Riceve, istruisce, integra e controlla i documenti di gara per l'affidamento delle manutenzioni ordinarie e straordinarie 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 determinazioni 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.

Istruisce il procedimento di integrazione dell'efficacia.

Garantisce le comunicazioni ai partecipanti, nonché l'approvazione delle determinazioni 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.

Nel corso dell'esecuzione dei lavori si occupa anche dell'approvazione dei subappalti e delle perizie in corso d'opera.

Segue la normativa in materia.

## B. SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI E LABORATORI

L'organico del Servizio Approvvigionamenti e Laboratori è costituito da circa 28 operatori, più un Responsabile del Servizio, che dirige e coordina le attività dei vari uffici e dei due Laboratori.

### Il Servizio è così organizzato:

#### - Uffici Acquisti 1 - 2 - 3

Gestiscono le operazioni volte ad approvvigionare di beni e servizi tutto il Comune di Brescia per importi sotto soglia europea, anche mediante ricorso a Convenzioni Consip, Mercato Elettronico e Centrali di committenza.

La gamma dei beni e dei servizi acquistati dagli Uffici è 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.

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



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.

Controllano gli adempimenti amministrativi connessi con la gestione del parco mezzi del Comune di Brescia.

– **Ufficio movimentazioni e magazzini economici**

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.

Per quanto riguarda la Sicurezza, collabora con l’apposito ufficio occupandosi:

- a) dell’effettuazione dei sopralluoghi necessari per valutare le condizioni di sicurezza sia dei laboratori che in generale degli uffici del Settore;
- b) della pianificazione delle diverse esercitazioni sui luoghi di lavoro di cui al Testo Unico n.81/2008;
- c) di presidiare gli interventi anche manutentivi che riguardano gli immobili del Settore “Acquisizioni di beni, servizi e lavori ”;
- d) di verificare ed integrare le dotazioni di sicurezza;
- e) di relazionarsi con il RSPP del Comune di Brescia.

– **Ufficio Oggetti smarriti e Inventario**

Si tratta dell’ufficio cui sono consegnati da privati cittadini o da enti pubblici gli oggetti smarriti e al quale si rivolgono i cittadini in caso di necessità; in caso d’irreperibilità del proprietario, l’ufficio provvede poi alle pratiche di alienazione o di distruzione degli oggetti stessi.

Gestisce l’inserimento a terminale, mediante l’apposito programma informatico di gestione degli inventari, dei dati relativi ai beni mobili inventariabili acquisiti dal Comune, la successiva spedizione ai Settori assegnatari delle targhette di identificazione dei beni, nonché la registrazione dello scarico dei beni dismessi.

<p><b>Orari per il pubblico: da lunedì a venerdì: 9,00/12,00 e 14,00/15,30</b> <b>Tel. 030.297.7535</b></p>
---

– **Ufficio Veicoli**

Gestisce le pratiche amministrative e la logistica del Parco veicoli del Comune di Brescia, fatta eccezione per i mezzi della Polizia Locale, che sono gestite in autonomia al loro interno.

– **Laboratorio Falegnameria**

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da “Gare e appalti” a “Acquisizioni di beni, servizi e lavori”;

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell’Ufficio Gare e Servizi Sociali..



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.

– **Laboratorio Stamperia**

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.

**C. SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

L'organico del Servizio Amministrativo è costituito da circa 6 operatori più il Responsabile del Servizio che dirige e coordina sia le attività dei vari uffici che l'Assicurazione Qualità.

– **Ufficio Assicurazioni**

Gestisce tutte le posizioni assicurative del Comune, con particolare riferimento alle polizze incendio, furto, responsabilità civile, copertura infortuni e a quelle riguardanti gli autoveicoli.

<b>Orari per il pubblico: da lunedì a venerdì: 9,00/12,00 e 14,00/15,30</b>
---

<b>Tel. 030.297.7508/7525/7545 - Fax 030.297.7546</b>
---

– **Ufficio Segreteria**

Cura le operazioni di segreteria riguardanti la gestione del personale, il protocollo di settore, la posta interna ed esterna, lo smistamento delle telefonate, gli adempimenti in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

E' in carico alla Segreteria anche un operatore di collegamento.

<b>Orari per il pubblico: da lunedì a venerdì: 9,00/12,00</b>
---

<b>Tel. 030. 297.7500/7501/7502 - Fax 030.297.7546</b>
--

– **Ufficio Bilancio, Programmazione, Trasparenza e Anticorruzione**

Si occupa, in Staff con il dirigente di Settore, della programmazione delle attività, della redazione del bilancio di previsione, 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".

Effettua telematicamente tutte le verifiche antimafia.

Aggiorna gli archetipi di atti, procedure e provvedimenti di affidamento - sia sotto che sopra soglia - degli appalti di lavori, servizi e forniture, monitorando ed integrando la relativa banca dati.

– **Ufficio Cassa Economale**

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.).

**Orari per il pubblico: da lunedì a venerdì: 9,00/12,00 e 14,00/15,30**  
**Tel. 030.297.7530**

## **CAPITOLO 3**

### **LA GESTIONE DEL SERVIZIO**

#### **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. **Servizi di gestione delle procedure 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.

#### **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.

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

FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD GARANTITO
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 1), comma 3) lettere a) e b), coincidenti con le verifiche ispettive del Sistema della qualità UNI EN ISO 9001 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.

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

FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO GARANTITO
Livello generale di ricettività del Servizio Gare e Appalti	Ore di apertura	36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Assicurazioni	Ore di apertura	22 ore settimanali *
Livello di ricettività dell'Ufficio Bilancio, Programmazione, Trasparenza e Anticorruzione	Ore di apertura	36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Cassa Economale	Ore di apertura	22 ore settimanali *
Livello di ricettività dell'Ufficio sicurezza/qualità/trasparenza e anticorruzione/bilancio/albo fornitori	Ore di apertura	36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Segreteria	Ore di apertura	15 ore settimanali *
Livello di ricettività dell'Ufficio Gare Forniture e Servizi	Ore di apertura	15 ore settimanali *
Livello di ricettività dell'Ufficio Gare Lavori	Ore di apertura	15 ore settimanali *
Livello generale di ricettività del Servizio	Ore di apertura	36 ore settimanali

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



Approvvigionamenti e Laboratori		
Livello di ricettività degli Uffici Acquisti	Ore di apertura	36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Movimentazioni e magazzini economali	Ore di apertura	36 ore settimanali
Livello di ricettività dell'Ufficio Oggetti smarriti e Inventario	Ore di apertura	22 ore settimanali *
Livello di ricettività dell'Ufficio Veicoli	Ore di apertura	36 ore settimanali

I laboratori, per motivi di sicurezza, non sono accessibili all'utenza.

**N.B. Gli utenti possono concordare telefonicamente con gli uffici (\*) appuntamenti in fasce orarie diverse dalle ordinarie.**

### 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, interventi di laboratorio, movimentazioni, ecc., viene evasa 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 Assicurazioni	Tempo di presa in carico dell'apertura del sinistro ed evasione delle richieste di risarcimento.	3 gg. lavorativi, compatibilmente con la dotazione di personale.
Ufficio Bilancio, Programmazione, Trasparenza e Anticorruzione	Tempo di evasione delle richieste di atti pervenute.	Restituzione degli atti nei tempi stabiliti dalle circolari in materia.
Ufficio Cassa Economale	Tempo relativo a:	Rispettivamente:

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



	a) anticipazione o pagamenti somme; b) presa in carico documentazione assegnata; c) riscossione.	a) garantita durante l'orario di apertura al pubblico <sup>1</sup> ; b) immediata; c) immediata.
Ufficio Sicurezza/Qualità, Trasparenza e anticorruzione/Bilancio/Albo fornitori	Tempo di evasione delle richieste di atti pervenute.	Restituzione degli atti nei tempi stabiliti dalle circolari in materia.
Ufficio Segreteria	Tempo di evasione delle richieste di atti pervenute.	Restituzione degli atti nei tempi stabiliti dalle circolari in materia.
Uffici Gare: - Forniture e Servizi; - Lavori;	Tempo relativo a: a) presa in carico richiesta svolgimento procedura di gara; b) individuazione miglior contraente e aggiudicazione gara.	Rispettivamente: a) immediato; b) come stabilito dalle vigenti disposizioni normative, in particolare dal D.Lgs. 50/2016 e dalle Linee Guida Anac. Ove consentito, attivazione delle procedure di riduzione dei tempi di gara.
Uffici Acquisti	Tempo relativo a: a) presa in carico richiesta di approvvigionamento servizio/fornitura; b) scelta fornitore e predisposizione buono d'ordine.	Rispettivamente: a) immediato; b) come stabilito dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari applicabili alla fattispecie.
Ufficio Movimentazioni e magazzini economici	Tempo relativo a: a) presa in carico e controllo movimentazioni richieste; b) effettuazione movimentazione.	Rispettivamente: a) immediato; b) entro 3 giorni lavorativi dalla presa in carico (salva diversa indicazione temporale del richiedente).
Ufficio Oggetti smarriti e Inventario	Tempo di ricezione allo sportello delle segnalazioni dei cittadini.	Immediato.
Ufficio Veicoli	Tempo relativo a: a) presa in carico richiesta di consegna veicoli da riparare alle officine esterne; b) restituzione dei veicoli ai Settori di linea previa verifica della riparazione.	Rispettivamente: a) immediato; b) entro 2 giorni lavorativi dalla riparazione effettuata.

#### 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
------------------	------------	--------------------

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

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



Accessibilità dei servizi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Grado di assenza delle barriere architettoniche;</li><li>- segnaletica informativa;</li><li>- punto di accoglienza;</li><li>- sala di attesa;</li><li>- canali Informatici di accesso ai servizi.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Presenza di un ascensore sottoposto a periodica manutenzione e verifica funzionalità;</li><li>- presenza di segnaletica di orientamento interna ed esterna chiara e ben visibile;</li><li>- presenza di una Segreteria in grado di fornire risposte e informazioni rapide all'utenza;</li><li>- presenza di n.1 sala di ricevimento pubblico <sup>2</sup>;</li><li>- gli uffici con maggiore utenza possono disporre oltre al telefono, fax, mail, Pec, posta cartacea anche di interfaccia web.</li></ul>
---------------------------	---	--

### 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/SPORELLI	ORARI DI APERTURA
<b>Settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori</b> Via Marchetti, 3 - 25126 Brescia Tel. 030.297.7500/01/02 - Fax 030.297.7546 E-mail: <a href="mailto:provveditorato@comune.brescia.it">provveditorato@comune.brescia.it</a> sito Internet Comune di Brescia: <a href="http://www.comune.brescia.it">www.comune.brescia.it</a>	Da Lunedì a Venerdì dalle 08,30 alle 12,30 dalle 14,00 alle 15,30
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b> P.zza della Loggia, 13/b - 25100 Brescia Tel. 030.297.7302 - Fax 030.297.7303 E-mail: <a href="mailto:urp@comune.brescia.it">urp@comune.brescia.it</a> sito Internet Comune di Brescia: <a href="http://www.comune.brescia.it">www.comune.brescia.it</a>	Da Lunedì a Sabato dalle 9.00 alle 12.30

<sup>2</sup> L'attesa da parte degli utenti, ordinariamente, non si verifica.

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



## CAPITOLO 4

### COMUNICAZIONE, VALUTAZIONE E TUTELA

#### 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.

#### 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.

##### 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.

##### 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.

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



### 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.

### 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. 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 30.6.2003 e s.m.i. 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.

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



## 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 e disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico;
- presentarsi direttamente o inviare una lettera alla Segreteria del settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori (Via Marchetti, 3 - 25126 Brescia);
- telefonare o inviare un fax alla Segreteria del settore Acquisizioni di beni, servizi e lavori (tel. 030.297.7500/01/02 - fax 030.297.7546);
- inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica: [provveditorato@comune.brescia.it](mailto:provveditorato@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.

## 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.

\* 17 settembre 2018 Modifica della denominazione del settore da "Gare e appalti" a "Acquisizioni di beni, servizi e lavori";

\*\* 6 febbraio 2019 Istituzione del Servizio Amministrativo – Soppressione dell'Ufficio Gare e Servizi Sociali..



**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. / cel. \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

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

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

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_