

## **1. PRINCIPI E FINALITÀ DEL SERVIZIO**

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

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

La Carta, che ha carattere volontario e si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

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

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

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

### **1.1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

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

#### **Eguaglianza**

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

#### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

#### **Imparzialità**

Nei confronti degli utenti esterni ed interni vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di

erogazione dei relativi servizi.

### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

### **Efficacia ed Efficienza**

Il Settore Sua e Logistica si impegna affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Trasparenza**

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

### **Privacy**

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

## **1.2. FINALITÀ: MISSIONE E VISIONE**

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

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

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

## **2. DESTINATARI ED INTERLOCUTORI**

Il Servizio Sua e Logistica e la relativa Struttura operativa hanno come destinatari una serie di utenti interni ed esterni.

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

**Utenti esterni** sono gli Operatori economici, così come definiti all'art. 3 c. 1 lettera p) del D.Lgs. 50/2016 (ditte individuali e società; cooperative; raggruppamenti temporanei di impresa e consorzi; enti pubblici; concessionari per pubblicità legale; liberi professionisti; associazioni).

### **3. IL SERVIZIO: COSA FA**

Il Settore SUA e Logistica ha iniziato la propria attività nel 2015, occupandosi degli appalti dei lavori, servizi e forniture per i Comuni di Bagno di Romagna, Cesena, Montiano, Mercato Saraceno, Sarsina e Verghereto. Il Settore SUA e Logistica cura l'esecuzione puntuale e corretta dell'iter procedurale relativo agli appalti pubblici di lavori, servizi e forniture secondo quanto previsto dalla normativa e provvedendo a tutti i relativi adempimenti.

Le principali attività afferenti il Servizio e la Struttura Operativa sono:

- **Consulenza su bozza di capitolato**
- **Redazione schema di contratto**
- **Acquisizione CIG**
- **Individuazione data della gara**
- **Redazione bando/lettera d'invito e relative pubblicazioni**
- **Messa a disposizione materiale di gara sul sito dell'Unione**
- **Nomina Commissione giudicatrice e supporto alla stessa o Presidenza del Seggio monocratico di gara**
- **Verifica ammissibilità**
- **Soccorso istruttorio**
- **Apertura offerte**
- **Consulenza e Verbalizzazione**
- **Richiesta documenti di verifica del possesso dei requisiti tecnico economici e relativa valutazione**
- **Comunicazione alle ditte escluse**
- **Controllo su requisiti generali e su requisiti tecnico economici**
- **Determina di aggiudicazione**
- **Restituzione delle cauzioni provvisorie ai partecipanti non aggiudicatari**
- **Comunicazione esito di gara ai partecipanti**
- **Pubblicazione esito gara**
- **Stipula contratti, anche non conseguenti alle procedure di gara, a rogito del Segretario Generale dell'Unione o del Segretario Generale del Comune di Cesena in cui sono parte l'Unione o il Comune di Cesena e adempimenti fiscali connessi;**
- **Adempimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza, anticorruzione e monitoraggio nel corso di tutta la procedura e fino alla fase di aggiudicazione, adottando gli impegni di spesa per le pubblicazioni e per la contribuzione obbligatoria nei confronti dell'Autorità Nazionale Anticorruzione;**

- **Tenuta del repertorio** degli atti stipulati in forma pubblico-amministrativa;
- **Consulenza e supporto alla struttura organizzativa dell'Ente in relazioni a contratti e gare sottosoglia che fanno capo ai singoli Settori /Servizi;**

### **3.1. AFFIDAMENTO DI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE SIA IN APPALTO CHE IN CONCESSIONE,**

Il Servizio SUA e Logistica provvede a

- Acquisizione telematica CIG (Codice Identificativo Gara);
- Predisposizione schema bando di gara, lettera di invito e facsimile istanza di partecipazione;
- Cura di tutti gli obblighi in materia di pubblicità e trasparenza, previa verifica delle modalità di pubblicazione in relazione all'importo;
- Determinazione del contributo eventualmente dovuto all'ANAC;
- Determinazione termini di pubblicazione del bando e di scadenza per la richiesta di partecipazione alla procedura in collaborazione con il RUP;
- Pubblicazione in Gazzetta nazionale nonché predisposizione dell'estratto del bando di gara per pubblicazione su quotidiani nazionali e/o locali;
- Invio della documentazione utile all'effettuazione delle relative pubblicazioni al concessionario designato per le pubblicazioni legali;
- Predisposizione e trasmissione richiesta di pubblicazione bando su Albo pretorio on line e Profilo di Committente;
- Trasmissione bando Osservatorio Nazionale e Regionale dei contratti pubblici (SITAR);
- Perfezionamento CIG attivato per consentire il pagamento del contributo all'ANAC e l'utilizzo del sistema AVCPass (ora FVOE);
- Esame e risposta a quesiti e/o richieste di chiarimenti pervenute, in collaborazione con il RUP, relative agli atti di gara, con pubblicazione degli stessi sul sito istituzionale;
- Eventuale predisposizione, in collaborazione con il Servizio competente, della determina di costituzione della Commissione giudicatrice;
- Costituzione e presidenza del seggio di gara per verifica della documentazione prodotta dai concorrenti relativa al possesso dei requisiti generali e di qualificazione prescritti dal bando;
- Nomina della Commissione giudicatrice per le valutazioni tecnica ed economica delle offerte e cura della verbalizzazione delle sedute;
- Predisposizione del provvedimento di ammissione / esclusione;
- Predisposizione della determina di aggiudicazione del lavoro/servizio/fornitura, contestuale approvazione verbali delle sedute di gara e provvede alle relative comunicazioni, previa acquisizione dichiarazione dal RUP su sussistenza congruità/anomalia;
- Verifica del possesso dei requisiti di ordine generale e speciale ai fini dell'aggiudicazione definitiva;
- Predisposizione dell'avviso di intervenuta efficacia della determina di aggiudicazione definitiva e relativa pubblicazione;
- Predisposizione avviso circa l'esito di gara ed eventuale pubblicazione dello stesso nella GUCE, GURI e trasmissione all'aggiudicatario del servizio di pubblicità per la pubblicazione sui quotidiani nazionali e locali;
- Gestione schede di gara su SITAR fino alla fase di aggiudicazione;
- Gestione del contenzioso relativo alle procedure di gara espletate

### **3.2 SERVIZI EROGATI NELLA FASE DIRETTA ALLA STIPULA DEL CONTRATTO**

- Richiesta alla ditta I classificata dei dati necessari per chiedere le diverse certificazioni relative al possesso dei requisiti di carattere generale, propedeutiche alla stipula del contratto;
- Richiesta DURC on line per la stipula del contratto;
- Richiesta certificazione Camera di Commercio territorialmente competente relativa all'iscrizione nel Registro delle Imprese per le verifiche previste dalla normativa di settore (natura giuridica, titolari di cariche, eventuale sottoposizione a procedure concorsuali);
- Eventuale predisposizione ed invio alla Provincia – Settore Politiche Attive del Lavoro - della richiesta di certificazione di ottemperanza alla Legge 68/1999 che disciplina il diritto al lavoro dei diversamente abili;
- Quantificazione della cauzione definitiva dovuta a garanzia degli adempimenti contrattuali, delle spese contrattuali e dell'imposta di bollo come per legge, verificando l'eventuale diritto alle riduzioni ex lege e comunicazione all'aggiudicatario;
- Redazione bozza contrattuale e fissazione data di stipula;
- Assistenza alla stipula del contratto;
- Numerazione con apposizione del repertorio progressivo;
- Comunicazione di avvenuta stipula ai Servizi competenti;
- Annotazione degli estremi di registrazione del contratto sul Repertorio dei contratti;
- Archiviazione del contratto originale.

### **3.3. SERVIZI RESI AGLI UTENTI ESTERNI**

- **Partecipazione alle procedure di gara:** Gli Operatori economici interessati a partecipare alle procedure di gara indette dal Settore SUA e logistica devono essere iscritti sulla piattaforma di negoziazione di Intercent-ER "SATER e devono consultare periodicamente il Profilo del committente sul sito internet dell'Unione dei Comuni Valle del Savio – sezione Bandi di lavori/servizi/forniture – sottosezione Bandi in pubblicazione. Si garantisce che per la presentazione di offerte o di domande di partecipazione vengano fissati termini congrui. Ove compatibile con l'urgenza della procedura, sono previsti termini superiori ai minimi di legge.
- **Informazioni rese in sede di gara:** per garantire trasparenza e parità di trattamento tra gli Operatori economici, tutti i chiarimenti formulati ai fini della partecipazione alla gara vengono divulgati esclusivamente attraverso i canali indicati nei documenti di gara, in modo da essere accessibili a tutti nello stesso momento.
- **Accesso agli atti di gara:** al di fuori dei casi di cui al precedente paragrafo, il diritto di accesso agli atti di gara viene garantito nel rispetto di quanto disposto all'art. 53 del D.Lgs. 50/2016 e all'art. 22 e seguenti della L. 241/1990, entro i termini previsti dalla normativa vigente a partire dal ricevimento della richiesta da parte dell'Operatore economico interessato, sentiti i partecipanti controinteressati.
- **Tutela della privacy:** Il Settore SUA e logistica garantisce la riservatezza dei dati personali forniti nell'ambito della partecipazione alle procedure di appalto. Il trattamento dei dati forniti dagli utenti è garantito nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 679/2016.

### **3.4. FUNZIONI DEL SERVIZIO LOGISTICA**

Il Servizio Sua e Logistica svolge altresì le seguenti funzioni, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- acquisizione di beni e servizi di economato tra cui arredi ufficio, vestiario, riviste e abbonamenti, cancelleria compresa la gestione delle scorte;
- attività di consulenza e supporto operativo per la gestione delle procedure tramite il Mercato elettronico e, con riferimento specifico agli affidamenti diretti su MEPA e piattaforme telematiche, il Servizio Sua e Logistica fornisce supporto per i suddetti procedimenti per conto dei Rup e dei Comuni dell'Unione.

#### **4. MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE**

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

Indirizzo	Contatti	Orari di accesso, previo appuntamento
Settore SUA e Logistica – sede di Cesena Piazza del Popolo n. 10 (piano primo-settore F) 47521 Cesena (FC)	Tel: 0547-356111 <b>E-mail:</b> appaltisua@unionevallesavio.it <b>pec:</b> protocollo@pec.unionevallesavio.it <b>sito internet:</b> www.unionevallesavio.it	dalle 8,30 alle 14,00 dal lunedì al venerdì e dalle 15,00 alle 17,00 nelle giornate del martedì e del giovedì.
Settore SUA e Logistica – sede di San Piero in Bagno Via Verdi n. 4 47021 San Piero in Bagno (FC)	Tel: 0543-900711 <b>E-mail:</b> appaltisua@unionevallesavio.it <b>pec:</b> protocollo@pec.unionevallesavio.it <b>sito internet:</b> www.unionevallesavio.it	dalle 8,30 alle 14,00 dal lunedì al venerdì e dalle 15,00 alle 17,00 nelle giornate del martedì e del giovedì.

#### **QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO**

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