



COMUNE DI RHO

AVVISO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER LO SVOLGIMENTO DI UN'INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DA CITTADINI E UTENTI DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI.

IL DIRETTORE AREA 2 - SERVIZI ALLA PERSONA

Premesso che:

- L'Amministrazione Comunale gestisce la complessa e articolata gamma dei servizi sociali comunali;
- Tali servizi sono gestiti in parte direttamente dall'AC stessa e in parte tramite la propria Azienda Speciale Consortile Sercop;
- Tra gli obiettivi PEG del 2019 è prevista la redazione di un progetto di riorganizzazione degli stessi che potrà trovare applicazione nel corso del 2020;
- Il progetto di cui al punto precedente dovrà essere coadiuvato da una indagine sulla qualità dei servizi da svolgersi nella prima parte dell'anno 2020;

Ritenuto di dovere individuare un soggetto esterno qualificato e competente a cui affidare il servizio in oggetto;

RENDE NOTO CHE

È indetta una procedura di manifestazione di interesse finalizzata all'affidamento ai sensi dell'art. 36.2.a del D.Lgs. n. 50/2016 per lo svolgimento di un'indagine sulla qualità percepita da cittadini e utenti dei servizi socio-assistenziali.

Oggetto dell'affidamento:

Oggetto dell'affidamento è lo svolgimento di un'indagine sulla qualità percepita da cittadini e utenti dei servizi socio-assistenziali. L'impostazione della ricerca dovrà considerare i seguenti elementi:

1. Contesto di riferimento

L'Amministrazione Comunale di Rho intende promuovere un canale di ascolto con la **cittadinanza** e gli utenti dei **servizi socio-assistenziali**. Una parte di questi servizi è gestita direttamente dal Comune (ad esempio i contributi economici di solidarietà, servizio pasti a domicilio, interventi per povertà estreme, Centro antiviolenza a livello sovra zonale) e una parte è delegata a Ser.Co.P., l'Azienda speciale consortile dei Comuni del Rhodense (ad esempio équipe tutela minori, servizio educativo integrato, Centro Socio Educativo e CSE piccoli, trasporti disabili, Nucleo Inserimenti Lavorativi, Servizio di Assistenza Domiciliare, *housing* sociale). La rilevazione della qualità percepita e le eventuali indicazioni di miglioramento sono elementi importanti per i servizi offerti, ma anche e soprattutto in funzione di una riprogrammazione complessiva dei servizi e delle loro modalità gestionali.

Il Comune e Sercop utilizzano periodicamente le indagini di **customer satisfaction** e ne pubblicano i risultati (asili nido, pasti a domicilio per anziani, servizio di assistenza domiciliare e servizio trasporto disabili²). Ciò che ora si intende perseguire è una valutazione complessiva e coordinata che vada oltre il semplice, seppure importante, giudizio sul singolo servizio.

2. Obiettivi e finalità dell'indagine

La richiesta si propone due obiettivi operativi per rispondere alle seguenti **domande guida** focalizzate sui servizi pubblici socio-assistenziali:

- 1.** i servizi erogati dal Comune e da Sercop, sono (ri)conosciuti da chi vive a Rho?
- 2.** I servizi erogati dal Comune e da Sercop sono apprezzati da chi ne ha esperienza di fruizione diretta e/o indiretta?

Il Comune desidera realizzare in prima battuta una indagine a largo spettro che potrebbe aprire a ulteriori approfondimenti su eventuali aspetti critici emergenti. L'intento è di realizzare una sperimentazione, quale primo step di un **percorso incrementale** di medio-lungo termine, che porti a rilevare, a regime, il livello di gradimento sui servizi erogati, potenzialmente a 360°.

- a) Per rispondere alla prima domanda, dovrà essere progettata una **indagine estesa** indirizzata a un segmento di popolazione da individuare in stretta interazione con la Committenza. Il target potrebbe essere costituito, ad esempio, dalle famiglie con bambini piccoli oppure da persone anziane (con più di 65 o 75 anni). Avendo a disposizione i dati anagrafici non sarà difficile identificare i soggetti da intervistare. I contenuti da trattare gravitano attorno al livello di conoscenza dei servizi sociali, non solo specifici per il target intervistato; il loro eventuale utilizzo, richiedendo di esprimere un giudizio sulla qualità percepita; eventuali osservazioni per migliorare la qualità erogata. L'indagine verrà proposta con una lettera, le cui modalità di spedizione verranno valutate successivamente, che inviterà le persone a compilare un questionario online tramite un'apposita pagina sul sito web del Comune. L'AC potrà valutare anche l'ipotesi di veicolare un questionario cartaceo da restituire all'Amministrazione via posta ordinaria, e conseguentemente digitare i dati su supporto informatico.
- b) Per rispondere alla seconda domanda, l'AC insieme al committente individuerà un **perimetro** e un livello di approfondimento. Su alcuni servizi, infatti, non è indicato pensare a un'indagine di soddisfazione canonica, sia per motivi etici sia di metodo (ad esempio sul servizio di tutela minori). Analoga prudenza va esercitata nel caso in cui il servizio stia attraversando una fase importante di riorganizzazione, per il motivo principale che sarebbe difficile e inappropriato confrontare i dati raccolti in serie storica.

Si effettuerà quindi una selezione tra i servizi da sondare da una rosa che, in prima battuta, potrebbe ricomprendere l'area anziani con il SAD e il servizio pasti a domicilio, l'area fragilità e persone con disabilità con il servizio educativo integrato e il servizio di trasporto, L'ipotesi operativa è di selezionare due servizi (uno erogato dal Comune e uno da Sercop) e realizzare un'**indagine di customer satisfaction** su un campione rappresentativo di utenti (ad esempio gli utenti che hanno usufruito del servizio negli ultimi tre mesi). L'indagine punta a sondare dimensioni di valutazione relative al processo e ai risultati. Gli strumenti di rilevazione saranno costruiti secondo la metodologia degli *alberi della qualità*¹, prevedendo uno scheda suddiviso in due parti: la prima parte comune, la seconda con un affondo sul singolo servizio. Le dimensioni di qualità dalle quali far discendere domande-indicatore potranno investire, ad esempio, la cortesia degli operatori, la puntualità del servizio, la completezza delle informazioni fornite. Anche in questo caso l'indagine verrà proposta con una lettera da spedire agli utenti selezionati che inviterà le persone a compilare un questionario online tramite un'apposita pagina sul sito web del Comune. Anche in questo caso l'AC potrà valutare la somministrazione di uno strumento cartaceo.

All'indagine seguirà un approfondimento riferito alla rispettiva linea di servizio (vale a dire famiglia, anziani, disabili, ecc.) mediante un **focus group con testimoni privilegiati** individuati con la collaborazione dell'Amministrazione Comunale. Il focus sarà particolarmente utile per condividere una lettura dei dati raccolti ricostruendo una cornice di senso, far emergere punti di forza e debolezza del servizio, rilanciare l'iniziativa su ulteriori servizi meritevoli di attenzione.

3. Metodologia e azioni di ricerca

¹ Cfr. A Tanese, G. Negro, La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche. Valutare la qualità percepita dai cittadini, Cantieri, 2003.



COMUNE DI RHO

Le azioni di ricerca si articoleranno secondo una successione temporale scandita in quattro fasi:

1. Preparazione

- Costituzione di un gruppo di progetto con dirigenti e ruoli tecnici dell'Amministrazione comunale e di Sercop al quale proporre una breve introduzione metodologica.
- Definizione del perimetro di ricerca.
- Raccolta materiali relativi a eventuali indagini di soddisfazione già realizzate dal Comune e da Sercop.
- Ricerca esperienze in altre città per possibile comparazione.
- Elaborazione del questionario per l'indagine estesa (punto 2a) e dei due questionari di soddisfazione (punto 2b). A seconda dei casi andrà considerata la possibilità di preparare una versione in lingua inglese o altra lingua di riferimento degli utenti.

2. Rilevazione sul campo

- Le lettere di invito saranno spedite ai cittadini e agli utenti dei servizi selezionati a cura dell'Amministrazione comunale. L'equipe del soggetto aggiudicatario supporterà su questo piano i tecnici comunali e di Sercop che manterranno esclusiva responsabilità del trattamento dei dati. Si predisporranno inoltre i contenuti della pagina web da indirizzare al webmaster del Comune e una locandina e/o leaflet da posizione nei punti di accesso ai servizi.

3. Approfondimento

- Predisposizione di una traccia per i due focus group con i testimoni privilegiati individuati tra referenti associativi e personalità competenti individuati in accordo con la Committenza e un campione di utenti dei servizi eventualmente dichiaratesi disponibili attraverso il questionario online.
- Organizzazione dei focus in una sede messa a disposizione dall'Amministrazione o da Sercop. Elaborazione dei dati raccolti e predisposizione del rapporto.

4. Restituzione

- Consegna del rapporto alla Amministrazione comunale quale prodotto del percorso di ricerca. Il rapporto conterrà tavole e grafici pubblicabili sui siti web del Comune e di Sercop, nonché indicazioni su possibili futuri sviluppi di ricerca.
- Nella fase conclusiva del progetto, il soggetto aggiudicatario co-organizzerà con il Comune e Sercop un seminario tematico sulla qualità dei servizi con la partecipazione di membri del Consiglio e/o della Commissione Consiliare.

Tempi di realizzazione del servizio

Per raggiungere i suddetti obiettivi si svilupperà un percorso di ricerca che dovrà iniziare entro febbraio 2020 e concludersi entro il 30 Ottobre 2020.

Equipe

Il progetto prevede l'impegno di lavoro di un'equipe costituita da:

- Un ricercatore senior;
- Un ricercatore;
- Un ricercatore junior.

Corrispettivo:

Il corrispettivo massimo per lo svolgimento delle suddette azioni di ricerca, comprensivo del coordinamento scientifico e delle spese generali, è di € 27.000,00 + IVA al 22%.



COMUNE DI RHO

Il corrispettivo verrà liquidato nel modo seguente:

1. Un acconto pari al 20% dell'importo dovuto entro 30 giorni dalla formalizzazione dell'affidamento;
2. Un acconto pari al 30% dell'importo dovuto entro giugno 2020;
3. Un acconto pari al 30% dell'importo dovuto entro settembre 2020;
4. Il saldo del 20% entro 30 giorni dalla conclusione della ricerca e della consegna della documentazione.

Requisiti di partecipazione

Sono ammessi a partecipare tutti i soggetti in possesso dei seguenti requisiti:

- **Requisiti generali:** Non trovarsi in alcuna condizione che comporti il divieto di contrarre con una pubblica amministrazione, ivi comprese tutte le ipotesi di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e successive modifiche e integrazioni. I suddetti requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine utile per la presentazione delle domande;
- **Requisiti di idoneità professionale:** avere svolto progetti di ricerca relativi ai servizi sociali presso enti pubblici e/o aziende speciali relative alla gestione di servizi sociali;
- **Requisiti di capacità tecnica e professionale:** Curriculum professionale dei almeno uno dei ricercatori che saranno esecutori del servizio da cui risulti:
 - a. Comprovata esperienza dell'attività di docente in percorsi formativi attinenti al servizio in oggetto;
 - b. Titolo di studio che deve essere posseduto dal soggetto: Laurea;
 - c. Esperienza comprovata di partecipazione ad almeno 2 progetti di ricerca negli ultimi 3 anni.

Modalità di presentazione della manifestazione di interesse

I soggetti interessati dovranno far pervenire la propria candidatura, esclusivamente tramite PEC al seguente indirizzo pec.protocollo.comunerho@legalmail.it, **entro e non oltre le ore 23.59 del giorno 25.01.2020 a pena di esclusione**, inviando la seguente documentazione firmata digitalmente:

1) Dichiarazione di manifestazione di interesse, redatta secondo il modello A) allegato al presente avviso firmata dal legale rappresentante;

Comportano l'esclusione della dichiarazione:

- La mancata compilazione della dichiarazione anche in una sola parte di essa;
- La mancata sottoscrizione della domanda con firma digitale;
- La presentazione della domanda oltre il termine di scadenza previsto.

Criteri, modalità di selezione ed esito della procedura

Un volta acquisite le manifestazioni di interesse l'AC attiverà una procedura di negoziazione sulla base dei parametri economici e del progetto di ricerca;

Conferimento dell'incarico

L'affidamento del servizio avverrà con atto del Dirigente dell'Area Servizi alla Persona - Area 2. Si procederà all'affidamento anche in presenza di una sola candidatura purché ritenuta idonea.

Trattamento dei dati personali

Ai sensi del D.lgs. n. 196/2003 e del Reg Ue 679/2016, i dati forniti dai candidati saranno raccolti presso il Comune di Rho, per le finalità di gestione della presente procedura e successivamente trattati per le finalità connesse e strumentali alla stipula e gestione del presente servizio.



COMUNE DI RHO

Disposizioni finali

Per ogni ulteriore informazione è possibile rivolgersi a Servizi Sociali Comune di Rho:

- Via De Amicis 10 - 20017 Rho (MI);
- Telefono: 02 9332 - 445;
- E mail: unitaoperativa.famiglia@comune.rho.mi.it

Il Dirigente Area 2 - Servizi alla Persona

Marco Dallatomasina