

TITOLO: 2019.3.7.7.86

**AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO FINALIZZATA ALL'INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI DA INVITARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ACQUISIZIONE DI UN SERVIZIO DI ASSISTENZA DIREZIONALE SUI TEMI DELLA QUALITÀ E DELLE COMPETENZE. Z4D2A4FBD2**

Il Servizio Funzionamento e gestione dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna intende espletare, su incarico della Direzione generale dell'Assemblea - Area Innovazione organizzativa, sistemi di qualità e customer satisfaction - un'indagine di mercato finalizzata all'individuazione dei soggetti da invitare alla procedura negoziata, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del d.lgs. 50/2016, per l'affidamento di un servizio di assistenza direzionale sui temi della qualità e delle competenze.

**Stazione appaltante:** Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna, Codice fiscale: 80062590379.

**Oggetto e finalità:** Il servizio oggetto del presente avviso consiste nella realizzazione di 19 giornate di assistenza direzionale, della durata di 7 ore ciascuna, il cui obiettivo generale è quello di supportare la Direzione generale nello sviluppo dell'armonizzazione dei propri sistemi organizzativi, con particolare riferimento al Sistema gestione qualità ed al Sistema per competenze, nell'ottica di una loro sempre più stretta sinergia con il Piano della performance, il controllo di gestione, la governance dell'anticorruzione e trasparenza, allo scopo di favorire l'integrazione tra gli strumenti decisionali e pianificatori in uso, adottare azioni di sviluppo organizzativo coerenti ed orientate al miglioramento continuo dei servizi e delle performance dell'Ente.

Più nel dettaglio, il servizio di assistenza dovrà essere realizzato all'interno delle linee di intervento di seguito indicate e previo confronto con l'Amministrazione che definirà le priorità e gli argomenti oggetto del servizio stesso:

**1) Assistenza sul Sistema Gestione Qualità (SGQ)**

**A. Azioni finalizzate a supportare lo sviluppo ed il miglioramento del SGQ esistente**

- Supporto alla definizione di un sistema di misurazione e valutazione dei processi integrato con gli strumenti di programmazione organizzativa dell'Ente.
- Supporto alla predisposizione di indicatori di benchmarking (interni/esterni), utili a quantificare e confrontare le diverse dimensioni della performance.
- Supporto all'aggiornamento della documentazione utile a rappresentare il Sistema di gestione qualità, quale ad es. la mappatura dei processi dell'organizzazione (con particolare riferimento ai processi di carattere trasversale o non presenti in mappatura in quanto di nuova istituzione a seguito di riorganizzazione aziendale), analisi e valutazione dei rischi ai sensi della norma internazionale ISO 9001:2015.



V.le Aldo Moro, 50 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

e-mail [alnucleocontratti@regione.emilia-romagna.it](mailto:alnucleocontratti@regione.emilia-romagna.it)

PEC [Alfunzionamentogestione@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:Alfunzionamentogestione@postacert.regione.emilia-romagna.it)

- Supporto alla realizzazione di una Carta dei servizi per l'intero Ente, in particolare per gli Organi assembleari, al fine di definire procedure e tempi di gestione dei processi e garantire una più efficiente gestione delle attività.
- Supporto ad azioni di gestione del cambiamento secondo le modalità definite dalla norma ISO 9001:2015 in tema di progettazione.
- Interventi a supporto dei ruoli chiave del Sistema di Gestione Qualità (Responsabile qualità, Responsabili di Servizio, gestori di processo, auditor...). Gli ambiti tematici specifici verranno di volta in volta concordati con la committenza.

#### **B. Azioni finalizzate all'integrazione con il Piano della performance ed al controllo di gestione**

- Supporto nel processo di efficientamento del sistema di monitoraggio integrato attraverso predisposizione di indicatori con il Piano della performance e con il controllo di gestione allo scopo di garantire il pieno allineamento tra Piano delle attività ed il sistema degli indicatori.
- Supporto alla definizione di un report sulla valutazione della performance come strumento di rendicontazione del SGQ nell'ambito del Riesame di Direzione.

#### **C. Azioni finalizzate a favorire l'ascolto degli utenti e degli stakeholder**

- Prosecuzione delle attività connesse al progetto stakeholder per il loro coinvolgimento nell'analisi delle esigenze e delle aspettative relative ai processi individuati.
- Supporto alla progettazione di indagini di customer satisfaction rivolte a categorie specifiche di utenti e di indagini volte a misurare la qualità dei servizi erogati.
- Supporto alla progettazione di azioni di miglioramento emerse a seguito delle rilevazioni effettuate.

#### **D. Azioni a supporto del percorso comune con le Direzioni Generali di Giunta che hanno sviluppato un Sistema di Gestione per la Qualità per un Sistema di gestione condiviso a livello di Ente Regione Emilia-Romagna**

- Supporto alla realizzazione di integrazioni e sinergie possibili per ottimizzare le risorse, condividere strumenti gestionali, migliorare l'efficacia dei sistemi stessi e raggiungere una maggior visibilità e comunicazione nei confronti degli stakeholder.
- Supporto alle attività connesse all'utilizzo degli applicativi in uso per il SGQ e supporto all'individuazione di strategie e prassi comuni alle varie Direzioni regionali.

### **2) SISTEMA PER COMPETENZE**

#### **A. Azioni finalizzate a supportare lo sviluppo ed il miglioramento del sistema esistente**



V.le Aldo Moro, 50 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

e-mail [alnucleocontratti@regione.emilia-romagna.it](mailto:alnucleocontratti@regione.emilia-romagna.it)

PEC [Alfunzionamentogestione@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:Alfunzionamentogestione@postacert.regione.emilia-romagna.it)

- Supporto all'aggiornamento della mappatura delle competenze, anche allo scopo di rilevare le ricadute che gli interventi formativi e di sviluppo organizzativo effettuati hanno apportato sui divari di competenze precedentemente rilevati.

#### **B. Azioni finalizzate all'integrazione con il Piano della performance ed il controllo di gestione**

- Supporto al miglioramento del processo di valutazione della performance anche tramite l'elaborazione di indicatori e strumenti di valutazione connessi all'elenco dei descrittori comportamentali definiti in sede di mappatura delle competenze.
- Svolgimento di interventi a supporto dei valutatori al fine rendere funzionali ed efficaci aspetti relativi al sistema per competenze quali: l'applicazione del metodo di rilevazione delle competenze stesse, la definizione e assegnazione di obiettivi, la gestione della comunicazione con i valutati.

#### **C. Azioni finalizzate all'integrazione con i processi di sviluppo organizzativo**

- Assistenza al miglioramento delle attività di sviluppo organizzativo (individuazione di Posizioni Organizzative, gestione di mobilità interna o esterna all'Ente, eccetera), in particolare per la definizione di requisiti coerenti con le indicazioni offerte dal documento di mappatura delle competenze.

**Luogo dell'esecuzione:** Sede dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna, viale Aldo Moro, 50 - 40127 Bologna.

**Importo a base di gara:** Euro 19.000,00 oltre IVA per il biennio contrattuale.

**Valore massimo stimato dell'appalto:** l'importo massimo stimato, comprensivo dell'eventuale opzione di rinnovo del contratto per un ulteriore biennio, è di Euro 38.000,00 oltre IVA.

**Durata dell'affidamento:** anni due dalla sottoscrizione del contratto, con possibilità di rinnovo per un ulteriore biennio e alle medesime condizioni contrattuali ai sensi degli artt. 35, comma 4, e 106, comma 1, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016.

**Procedura:** procedura negoziata ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del d. lgs. 50/2016 con aggiudicazione mediante il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art. 95 del d. lgs. 50/2016.

La stazione appaltante inviterà alla procedura negoziata tutti gli operatori economici che – a seguito della pubblicazione del presente Avviso - avranno manifestato il loro interesse a partecipare e siano in possesso dei requisiti di seguito specificati.

**Requisiti per partecipare alla procedura:** possono partecipare tutti i soggetti elencati dall'art. 45 del d. lgs. n. 50/2016 in possesso dei requisiti di ordine generale e di capacità tecnica e professionale



V.le Aldo Moro, 50 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

e-mail [alnucleocontratti@regione.emilia-romagna.it](mailto:alnucleocontratti@regione.emilia-romagna.it)

PEC [Alfunzionamentogestione@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:Alfunzionamentogestione@postacert.regione.emilia-romagna.it)

come precisato di seguito. Chi intende partecipare deve essere munito di firma digitale, deve essere iscritto alla piattaforma Intercent-ER - Mercato elettronico – Classe di iscrizione 73220000-0 - Servizi di consulenza nel campo dello sviluppo” (si precisa che l’iscrizione deve perfezionarsi entro 5 giorni dalla scadenza di pubblicizzazione del presente Avviso) e deve attestare il possesso dei seguenti requisiti:

**Requisiti di ordine generale:** È richiesto il possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa di cui all’art. 80 del d. lgs. n. 50/2016, mediante compilazione del modulo DGUE allegato parte integrante del presente avviso.

**Requisiti di capacità tecniche e professionali:** Le figure professionali richieste dovranno fare riferimento ai seguenti profili:

- **FIGURA A:** un professionista laureato esperto negli ambiti attinenti alla certificazione della qualità in base alla norma ISO 9001 nel settore pubblica amministrazione.
- **FIGURA B:** un professionista laureato, esperto in analisi e progettazione organizzativa in ambito risorse umane (sistemi per competenze, indagini di clima organizzativo e di customer satisfaction, valutazione dell’efficacia degli interventi di sviluppo organizzativo) nel settore della pubblica amministrazione.

Conoscenze ed esperienze dovranno essere adeguate al contesto ed alle attività richieste ad ogni profilo.

In particolare, si richiede che entrambe le figure abbiano prestato, negli ultimi 5 anni (cinque) anni dalla data di avvio della presente procedura uno o più servizi presso Assemblee legislative o Consigli regionali, Direzioni generali di Giunte regionali, Città metropolitane o Amministrazioni comunali di comuni Capoluogo di Provincia, per il quale la ditta possa attestare un impegno complessivo del professionista non inferiore a 10 giornate, pari a n. 70 ore di assistenza direzionale o relative al sistema per competenze.

Per ogni servizio citato dovranno essere riportati sinteticamente i seguenti dati: nome dell’amministrazione, titolo e finalità del progetto, durata e numero di giornate di impegno previste, attività specifiche svolte dal professionista nell’ambito del progetto.

### **Modalità di partecipazione:**

I soggetti interessati a partecipare alla procedura dovranno inviare istanza di partecipazione, che potrà essere redatta secondo lo schema allegato, sottoscritta digitalmente.

Detta istanza dovrà pervenire a mezzo posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [alfunzionamentogestione@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:alfunzionamentogestione@postacert.regione.emilia-romagna.it), entro e non oltre le ore 24:00 del quindicesimo giorno successivo alla pubblicazione del presente Avviso, pena la non ammissione alla procedura e dovrà essere corredata dal DGUE compilato e sottoscritto digitalmente e dell’elenco dei progetti attestante il possesso dei requisiti di capacità tecnica richiesti.



V.le Aldo Moro, 50 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

e-mail [alnucleocontratti@regione.emilia-romagna.it](mailto:alnucleocontratti@regione.emilia-romagna.it)

PEC [Alfunzionamentogestione@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:Alfunzionamentogestione@postacert.regione.emilia-romagna.it)



Il presente Avviso è pubblicato per 15 giorni consecutivi sul sito Internet della Regione Emilia-Romagna, nella sezione "Amministrazione trasparente".

Il Responsabile Unico del Procedimento è la sottoscritta Responsabile del Servizio Funzionamento e gestione dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna.

Il Responsabile del Procedimento è la Dott.ssa Alessia Servello.

Per informazioni di carattere amministrativo inerenti la presente procedura, rivolgersi all'Area contratti del Servizio Funzionamento e gestione

Mail: [alnucleocontratti@regione.emilia-romagna.it](mailto:alnucleocontratti@regione.emilia-romagna.it) – tel. 051 527 -5088/7628

Firmato digitalmente  
La Responsabile del Servizio  
Funzionamento e gestione  
**Dott.ssa Lea Maresca**