



**comune di melfi**  
*città delle costituzioni  
di federico II*

**AREA PROGRAMMAZIONE E CONTROLLI**

GARA PER L’AFFIDAMENTO BIENNALE DEL SERVIZIO DI CONTROLLO  
QUALITA’ E MONITORAGGIO DEI SERVIZI COMUNALI DI RISTORAZIONE  
SCOLASTICA, TRASPORTO SCOLASTICO, ASILO NIDO, PALSPORT,  
PISCINA COMUNALE E DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI

PERIODO OTTOBRE 2020 – GIUGNO 2022

**RELAZIONE TECNICA**

**Premessa**

L’Amministrazione comunale eroga sul proprio territorio tra gli altri i seguenti servizi:

- mensa per la popolazione scolastica;
- trasporto scolastico;
- asilo nido;
- Piscina comunale;
- Palasport;
- servizio integrato di raccolta dei rifiuti.

Per tali servizi intende esperire il controllo e monitoraggio della qualità percepita dagli utenti/cittadini/clienti, secondo le specifiche tecniche dettagliate nel Capitolato d’appalto e presentate nell’offerta in sede di gara.

**Il controllo e monitoraggio ha lo scopo di:**

- Misurare i livelli di “Customer Satisfaction” sulle modalità di conduzione dei servizi in oggetto in ogni suo aspetto: strutture, attrezzature, metodologie tecnico-operative mediante ispezioni e verifiche livello di pulizia ed efficienza tipologia e tempi; in particolare, per la mensa scolastica dovranno essere verificate le caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari impiegate per la preparazione dei pasti in riferimento a quanto previsto in capitolato e nell’offerta presentata in sede di gara; occorrerà, inoltre verificare i menù per l’infanzia e l’adolescenza e quelli personalizzati, diete speciali, in collaborazione con la Società di ristorazione;
- Verificare il trend di andamento degli indicatori, sulla base dei dati raccolti;
- Mantenere costanti rapporti con l’Amministrazione Comunale, per il tramite del responsabile del servizio competente per garantire il supporto necessario all’individuazione di modifiche ed integrazioni ai servizi monitorati;
- Elaborare sintesi delle schede di valutazione sulla qualità dei servizi resi da sottoporre

alla condivisione del servizio di competenza e propedeutico alla redazione di appositi verbali;

- fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di miglioramento in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli criteri valutati;
- fornire una indicazione puntuale sugli aspetti verso cui riversano le aspettative dei cittadini/clienti per un miglioramento degli standard di qualità del servizio;
- registrare le spontanee proposte degli utenti sulla qualità e miglioramento della gestione dei servizi .

## ELABORATI DI PROGETTO

Gli elaborati di cui si compone il progetto sono i seguenti:

1. Relazione tecnica e quadro economico;
2. capitolato speciale;
3. Contratto di appalto (schema).

### Analisi economica del servizio

Tenuto conto delle attività di controllo dei servizi oggetto di appalto, si valuta il costo giornaliero per l'esecuzione delle attività considerando un importo di euro 150,00 al giorno.

Si perviene ad un importo complessivo del servizio di euro 19.240,00 oltre Iva.

### Analisi dei costi della sicurezza

La stima dei costi della sicurezza considera il valore degli incontri previsti presso l'Amministrazione per il coordinamento delle attività. Detti costi sono stimati in euro 500,00.

Il costo complessivo del servizio per l'intera durata è quindi pari ad euro 24.172,80 come risulta dal seguente quadro economico:

Voci (I riferimenti al Codice si intendono al D.lgs n. 50/2016 e ss.mm.ii.)	Importi €
<b>A - LAVORI (nota 1)</b>	
1) Servizio a corpo	€ 19.240,00
2) Servizio a misura	€ -
INCIDENZA MANODOPERA	€
Importo a base di gara (1+2)	€ 19.740,00
3) Oneri della sicurezza, non soggetti a ribasso d'asta	€ 500,00
TOTALE SERVIZI DA APPALTARE (1+2+3)	€ 19.740,00
<b>B - SOMME A DISPOSIZIONE DELLA STAZIONE APPALTANTE PER:</b>	
1) Spese per la CUC	€ 200,00
2) I.V.A. sui lavori	€ 4.232,80
Totale "Somme a disposizione" (1+2)	€ 4.432,80
<b>COSTO COMPLESSIVO PROGETTO (A + B + C)</b>	<b>€ 24.172,80</b>

Melfi, 27/08/2020

IL RESPONSABILE

Dott. ssa Simona Manzo