

## Allegato A1 – Sistema Criteriale e Sub criteriale di valutazione – Asse Tematico 1-2-4-5-6-7

Allegato alla Determinazione n. 134 del 18/06/2018 a firma del Responsabile dell'Area /Servizio Sociale dell'Unione Montana dei Comuni del Sangro.

Legenda:

QL: indica un sub criterio di natura qualitativa

QN: indica un sub criterio di natura quantitativa

On/Off: indica un sub criterio nel quale l'attribuzione del punteggio dipende dalla risposta positiva alla proposta del soggetto appaltante.

<b>CRITERI RELATIVI ALLE TIPOLOGIE DI INTERVENTO DEI SERVIZI IN APPALTO</b>			
Criteri / Sub criteri	Criteri motivazionali per l'attribuzione del punteggio	Tipo criterio	Punteggio Max Attribuibile
<b>A. CRITERIO - Processo di erogazione del Servizio</b>			<b>Totale punti 40</b>
<i>Sub criteri</i>			
A.1. Metodologia per lo sviluppo del processo di erogazione dei servizi	<p>La maggiore/minore coerenza della metodologia sarà valutata in relazione alla capacità della stessa di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Garantire in modo sistematico la verifica degli obiettivi specifici di ciascuno degli interventi oggetto di gara secondo quanto descritto nel capitolato;</li> <li>b. Assicurare che gli obiettivi siano chiari per gli utenti;</li> <li>c. Individuare azioni concrete per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;</li> <li>d. Garantire la più appropriata e funzionale attribuzione degli operatori nelle prestazioni di servizio;</li> <li>e. Garantire la presa in carico della domanda espressa dall'utente e/o l'invio al servizio competente;</li> <li>f. Garantire la verifica dell'evasione delle domande inviate ad altri servizi territoriali;</li> <li>g. Assicurare adeguata modulazione delle attività frontali e non frontali;</li> <li>h. Assicurare la flessibilità delle prestazioni e dell'organizzazione, in funzione dei bisogni espressi dall'utenza soprattutto in conseguenza di bandi, avvisi o misure di sostegno a vario titolo.</li> </ul>	QL	10

<p>A.2. Metodologia per la gestione delle attività di coordinamento</p>	<p>La metodologia per la gestione delle attività di coordinamento dei servizi oggetto di gara, sarà valutata sulla base della sua maggiore/minore coerenza con il processo di gestione dei servizi esplicitato nel capitolato speciale con particolare riferimento a quanto indicato all'art. 7 e in relazione alla capacità della stessa di:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra l'operatore economico e la Committenza;</li> <li>b. migliorare e potenziare l'efficacia delle interazioni tra l'operatore economico, gli altri attori istituzionali e del sistema di rete;</li> <li>c. assicurare un sistema di comunicazione interno in grado di divulgare eventuali disposizioni della committenza e di uniformare procedure di lavoro, regole comportamentali, tra tutti gli operatori interessati nell'espletamento di ciascun servizio, indipendentemente dal territorio di riferimento;</li> <li>d. assicurare un efficace presidio dell'organizzazione in termini di garanzia del controllo dei processi, appropriatezza degli interventi, verifica degli esiti, gestione dei rapporti con l'utenza;</li> <li>e. garantire un sistema di reportistica e di valutazione utili a verificare i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi perseguiti e a ridefinire in itinere le modalità di realizzazione dei progetti di intervento qualora necessario;</li> <li>f. garantire un sistema di rendicontazione adeguato alle esigenze della Committenza e funzionale alle necessità di aggiornamento costante dei Comuni dell'Ambito;</li> </ol>	<p>QL</p>	<p>10</p>
<p>A.3. Miglioramento del servizio in chiave qualitativa mediante ulteriori indicatori di qualità.</p>	<p>Il miglioramento del servizio mediante sviluppo delle linee qualitative sarà valutato sulla base dell'impegno rappresentato dall'operatore economico a definire ulteriori indicatori di qualità rispetto a quelli indicati nel Capitolato speciale che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dalla Committenza appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio, nonché rispetto alla rappresentazione dei risultati conseguiti dal servizio, nell'ambito della reportistica richiamata nel Capitolato.</p>	<p>ON/OFF</p>	<p>5</p>

	La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno la definizione dei nuovi indicatori e prevedendo invece attribuzione di punteggio pari a (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.		
A.4. Elementi migliorativi e aggiuntivi delle attività previste in capitolato	Si richiede ai fini della valutazione del presente sub criterio di esplicitare le eventuali risorse complementari, eccedenti quelle richieste, al fine di produrre varianti aggiuntive e migliorative alle attività previste nel capitolato. Tali risorse non dovranno in alcun modo incidere sull'importo complessivo a base d'asta e dunque essere a totale carico dell'aggiudicatario, pena la non valutabilità del presente sub criterio. L'attribuzione del punteggio sarà effettuata in considerazione dei seguenti parametri: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sostenibilità;</li> <li>✓ originalità;</li> <li>✓ coerenza;</li> <li>✓ efficacia.</li> </ul>	QL	15
<b>B. CRITERIO - Modalità di organizzazione dei servizi e grado di rispondenza delle attività alle esigenze dell'utenza e della committenza</b>			<b>Totale punti 20</b>
Sub criteri			
B.1. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sugli interventi oggetto di gara	Il modello organizzativo richiesto e le relative metodologie utilizzate dall'operatore economico per assicurare la continuità dei propri operatori sui servizi in affidamento, saranno valutati sulla base della loro maggiore/minore coerenza con il processo di gestione degli interventi esplicitati nella specifica sezione del Capitolato e con le condizioni richieste all'art. 6 dello stesso. La maggiore/minore coerenza del modello organizzativo e delle metodologie sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Garantire la massima continuità possibile degli operatori sulle attività;</li> <li>b. Garantire in caso di sostituzione necessarie degli operatori, l'inserimento di altri operatori con conoscenza delle procedure di attivazione degli interventi.</li> </ul>	QL	3

B.2. Piano di compresenza in caso di turn over	La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno un piano di compresenza nell'intervento assistenziale da parte dell'operatore uscente e dell'operatore subentrante, ritenuta valida dalla Committenza e prevedendo invece un punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale attività.	ONN/OFF	2
B.3. Piano di formazione degli operatori impiegati nella gestione dei servizi	La maggiore/minore coerenza del piano formativo degli operatori impiegati nella gestione del servizio sarà valutata in relazione alla capacità dello stesso di garantire una maggiore durata in ore rispetto a quella minima individuata nella sezione generale del Capitolato.	QN	3
	La valutazione sarà effettuata in relazione alla qualità del piano formativo che verrà garantito al personale impiegato in ciascun servizio. Il Piano Formativo dovrà dimostrare attraverso indicatori facilmente misurabili, la capacità di migliorare le competenze di ciascun operatore coinvolto nell'espletamento dei servizi oggetto di gara e di fornire strumenti metodologici e operativi atti a migliorare le singole performance.	QL	4
B.4. Modello organizzativo e relative metodologie utilizzati dall'operatore economico per sostenere i propri operatori nella prevenzione della sindrome di burn-out	La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno la disponibilità di una metodologia per il sostegno degli operatori nella prevenzione della sindrome del burn-out ritenuta valida dalla Committenza e prevedendo invece un punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.	ONN/OFF	1
	La valutazione sarà effettuata in relazione alla qualità del sistema di prevenzione che verrà proposto in termini di sostenibilità, applicabilità, coerenza.	QL	2
B.5. Curricula operatori (estratto)	La valutazione sarà effettuata in relazione alla qualità dei curricula del personale impiegato nell'espletamento dei servizi ricompresi in ciascun asse tematico, che verranno prodotti e alla loro conformità rispetto a quanto richiesto dal capitolato speciale.	QL	5
<b>C. CRITERIO - Ottimizzazione delle attività di gestione dei flussi informativi e di controllo del servizio</b>			<b>Totale punti</b>

			<b>20</b>
C.1 Metodologia per l'ottimizzazione della gestione dei flussi informativi e di dati relativi al singolo servizio e agli utenti dello stesso	La maggiore/minore incidenza della metodologia sarà valutata in relazione alla sua capacità di rendere più efficace e precisa la gestione dei dati e dei flussi informativi in termini di completezza e riduzione dei margini di errore.	QL	4
	La maggiore/minore incidenza della metodologia sarà valutata in relazione alle capacità della stessa di aumentare la tempestività del conferimento dei dati alla Committenza per la gestione delle informazioni da parte della stessa.	QN	3
C.2 Disponibilità dell'operatore economico alla implementazione, gestione e aggiornamento di un sistema informativo di Ambito per la mappatura dell'utenza in carico ai servizi gestiti dalla Committenza	La valutazione sarà effettuata attribuendo il punteggio massimo all'offerta o alle offerte che garantiranno tale disponibilità attraverso una metodologia ritenuta valida dalla Committenza e prevedendo invece un punteggio pari a zero (0) per l'offerta o le offerte che non prevedranno tale disponibilità.	ON/OFF	3
	La valutazione e l'attribuzione del punteggio sarà effettuata in considerazione dei seguenti parametri: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sostenibilità;</li> <li>✓ originalità;</li> <li>✓ coerenza;</li> <li>✓ efficacia.</li> </ul>	QL	5
C.3. Sistema di autocontrollo delle prestazioni da parte dell'operatore economico	La maggiore/minore coerenza del sistema sarà valutata in relazione alla capacità dello stesso di: a. Consentire all'operatore di gestire i reclami presentati dagli utenti del servizio o a segnalazioni della Committenza in relazione a. <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Azioni immediate per affrontare le criticità/problematicità;</li> <li>❖ Azioni risolutive delle criticità/problematicità;</li> <li>❖ Azioni finalizzate alla prevenzione (per evitare il replicarsi della criticità/problematicità)</li> </ul> b. Consentire di individuare: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Il responsabile del processo di risoluzione delle criticità/responsabilità;</li> <li>❖ La tempistica di risoluzione della criticità/problematicità;</li> <li>❖ Le modalità per la gestione dei reclami e delle segnalazioni.</li> </ul>	QL	3

<p>C.4. Attivazione da parte dell'operatore economico di un sistema che consenta la verifica di efficacia delle prestazioni</p>	<p>Il sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni deve :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Consentire all'operatore di analizzare l'efficacia delle prestazioni dallo stesso rese, in termini di effettivo impatto sugli utenti;</li> <li>b. Consentire alla Committenza di poter operare in collaborazione con l'operatore economico e di confrontare le proprie verifiche di efficacia dei servizi con quelle risultanti dall'applicazione del sistema posto in essere dall'operatore economico.</li> </ul> <p>L'offerta che rappresenta la disponibilità dell'operatore economico ad attivare un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue il punteggio massimo stabilito. L'offerta che non prevede alcuna disponibilità ad attivare un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni con le caratteristiche sopra rappresentate consegue un punteggio pari a zero (0).</p>	<p>ON/OFF</p>	<p>2</p>
<p><b>TOTALE PUNTEGGIO</b></p>		<p><b>80 PUNTI</b></p>	

Villa Santa Maria, 27/06/2018



II RESPONSABILE  
 Dott.ssa Antonella GIALLOCA

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Antonella Gialloca", written over the printed name.