

CAPITOLATO D'APPALTO PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO AL COORDINAMENTO DEI CENTRI DI SERVIZI DI POLO E ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL PIEMONTE ORIENTALE "A. AVOGADRO"

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato ha per oggetto:

- il servizio di accoglienza e miglioramento dei processi di coordinamento e gestione digitale dei flussi documentali dei Poli Amministrativi dell'Università del Piemonte Orientale, anche in logica di assicurazione della qualità;
- il servizio di miglioramento delle funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP 2.0.

Art. 2 - ATTIVITÀ PREVISTE

Servizio di accoglienza e miglioramento dei processi di coordinamento e gestione digitale dei flussi documentali dei Poli Amministrativi dell'Università del Piemonte Orientale, anche in logica di assicurazione della qualità

| |
|---|
| Supporto al Coordinamento dei Centri di servizi amministrativi di Polo, con particolare riferimento a: |
| - Segreteria di Direzione (comunicazione interna ed esterna, gestione eventi, gestione documentale e siti Web); |
| - Supporto degli organi collegiali di Polo (delibere, riunioni, ecc...); |
| - Supporto alla gestione spazi e ai processi di gestione della qualità. |

Gli addetti avranno lo specifico compito di rappresentare un costante riferimento per il personale universitario e l'utenza esterna.

Servizio di miglioramento delle funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP 2.0

Realizzazione operativa dei principi di "Easy UPO", progetto innovativo che punta a migliorare i servizi erogati sulla base dei reali bisogni delle *persone*, in primo luogo delle studentesse e degli studenti, secondo un approccio affine allo "Sportello Unico del Cittadino" e secondo i principi che regolano il funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico con l'utilizzo di tecnologie avanzate.

| |
|---|
| Svolgere il ruolo di facilitatore e mediatore delle <i>personas</i> – in primo luogo il corpo studentesco – che dialogano con l'Amministrazione |
| Prendere in carico i problemi degli interlocutori dalla fase di esplicitazione della richiesta fino alla loro risoluzione |
| Verificare le informative interne in relazione alle domande richieste e fornire agli interlocutori la risposta finale |

Art. 3 - COMPETENZE DEL PROFILO

Servizio di accoglienza e miglioramento dei processi di coordinamento e gestione digitale dei flussi documentali dei Poli Amministrativi dell'Università del Piemonte Orientale, anche in logica di assicurazione della qualità

Titolo di studio: a partire dal Diploma di scuola superiore; buone capacità informatiche (Pacchetto Office, Google, Acrobat); conoscenza di base lingua inglese.

Il profilo professionale dovrà inoltre avere la capacità di sviluppare comportamenti organizzativi adeguati, quali:

- capacità di problem solving;
- capacità di relazionarsi con diversi portatori di interesse;
- capacità di lavorare in team;
- capacità di reagire con flessibilità ai cambi di priorità.

Servizio di miglioramento delle funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP 2.0

Gli operatori saranno sottoposti a un periodo di formazione assistita e di autoformazione.

Titolo di studio: a partire dal Diploma di scuola superiore; buone capacità informatiche (Pacchetto Office, Google, Acrobat); conoscenza di base lingua inglese.

Nella scelta dei soggetti, l'Aggiudicatario dovrà valutare eccellenti qualità relazionali, socievolezza, stile istituzionale, orientamento all'utenza e al risultato, padronanza della lingua sia nel parlato sia nello scritto, capacità di risolvere i problemi e di lavorare in squadra, adattabilità, conoscenza della lingua inglese a livello almeno intermedio, conoscenza dei principali strumenti di office automation.

Art. 4 - STIMA INDICATIVA ORARIA E SEDI DEL SERVIZIO (con possibile rimodulazione oraria in base ad esigenze organizzative, preventivamente comunicate, nell'ambito della sede di servizio)

Servizio di accoglienza e miglioramento dei processi di coordinamento e gestione digitale dei flussi documentali dei Poli Amministrativi dell'Università del Piemonte Orientale, anche in logica di assicurazione della qualità

- Polo di Alessandria: 1 unità per 8 ore al giorno su stima 215 gg lavorativi annui – h 9.00-17.00
- Polo Novara: 1 unità per 8 ore al giorno su stima 215 gg lavorativi annui – h 9.00-17.00
- Polo Vercelli: 1 unità per 8 ore al giorno su stima 215 gg lavorativi annui (2 Dipartimenti) – h 9.00-17.00
- Sede Centrale di Vercelli c/o Direzione Generale: 1 unità per 5 ore al giorno su stima 215 gg lavorativi annui – h 9.00-14.00

I servizi dovranno essere effettuati, salvo diverse prescrizioni della Stazione Appaltante, nelle fasce orarie sopra indicate dei giorni feriali, dal lunedì al venerdì (al netto della pausa pranzo che potrà essere prevista nelle suddette fasce orarie, con conseguente estensione dell'orario per il periodo corrispondente). Tali attività dovranno prevedere un'adeguata presenza in servizio di addetti, secondo quanto indicato sopra. È fatta salva per la Stazione Appaltante la possibilità di richiedere

una diversa presenza in servizio, da parte degli addetti dell'Aggiudicatario, distribuendo la copertura delle ore previste dal contratto in un tempo superiore alla durata, fino alla concorrenza del monte ore pattuito, sulla base di esigenze organizzative che dovessero manifestarsi in merito all'organizzazione del servizio.

Servizio di miglioramento delle funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP 2.0

Gli operatori saranno coordinati dall'Ufficio Comunicazione e attività istituzionali incardinato nello Staff del Rettore e Comunicazione. Sede lavorativa: Rettorato, via Duomo 6, Vercelli.

| Periodo A | Periodo B |
|---|---|
| Dall'8 gennaio al 30 giugno 2024; dal 3 novembre al 23 dicembre 2024 (160 gg. circa) | Dal 1° luglio al 31 ottobre (87 gg. circa) |
| 2 unità x 4 ore ciascuna/giorno - complessive 8 ore di servizio): - unità 1: turno mattutino ore 8.30-12.30; - unità 2: turno pomeridiano ore 13.30-17.30 (ovvero 1 unità per otto ore, sulla base di specifica valutazione che dovrà essere effettuata dalla Stazione Appaltante, in fase di esecuzione del contratto, in conformità alle disposizioni previste ai sensi dell'art. 17 del D.lgs. 36/2023) | 3 unità x 7 ore ciascuna (ore 8.30-12.30 e 14-17) |
| Totale monte ore Periodo A: 1.280 ore | Totale monte ore Periodo B: 1.827 ore |
| Totale monte ore Periodo A + Periodo B: 3.107 ore | |

Stante la previsione di avvio del contratto per il mese di aprile 2024, si specifica che la pianificazione oraria sopra indicata dovrà essere intesa in termini di "impegno annuo tipo", e quindi dovrà essere assicurata a partire dalla data di avvio del contratto.