



**CITTA' DI MONOPOLI**  
**U.R.P. - INFORMAGIOVANI**

## **AVVISO**

**Avvio di indagine di mercato, è funzionale all' affidamento biennale di cinque sportelli di informazione al cittadino, coordinati dall' Ufficio Relazioni con il Pubblico.**

L' indagine è finalizzata a conoscere la disponibilità delle associazioni a gestire gli sportelli.

I soggetti, pertanto, che possono partecipare sono: le associazioni di volontariato, di promozione sociale, soggetti

ONLUS e Pro Loco.

Il termine per la presentazione delle domande è fissato entro le ore 12,00 del 21 aprile 2005.

La Giunta Comunale, con atto n.274/04 ha approvato cinque progetti di comunicazione al cittadino, nell' intento di

garantire il diritto all' informazione e alla comunicazione attraverso una gestione politica ed amministrativa e partecipata e socialmente condivisa, privilegiando la collaborazione con l' associazionismo locale.

I progetti prevedono la realizzazione di cinque sportelli informativi:

Informagiovani, Turistico-Culturale, Handicap, Sviluppo Locale, On-line.

### **Sportello Informagiovani**

La finalità che si propone lo Sportello Informagiovani è la diffusione e la promozione della società dell' informazione

rivolta ai cittadini adolescenti, studenti e giovani.

Gli obiettivi perseguiti sono: la promozione della cultura è digitale nella popolazione giovanile, attraverso l'offerta e l'accompagnamento all'uso delle postazioni telematiche; la diffusione delle opportunità offerte ai giovani in ambito

regionale, nazionale ed internazionale; la promozione del lavoro in rete in collaborazione con il Centro Territoriale per

l'Impiego di Monopoli, per il collocamento lavorativo e la formazione professionale.

### **Sportello Turistico-Culturale**

La finalità che si propone lo sportello Turistico-Culturale è la promozione, la diffusione ed il marketing del patrimonio culturale, naturale e ricettivo del territorio monopolitano al fine di attrarre gli operatori e i fruitori del settore

turistico.

Gli obiettivi perseguiti sono: l'istituzione permanente di uno sportello turistico-culturale sia fisico che telematico;

la pianificazione di strategie per l'attrazione di turisti attraverso la lettura della domanda e dell'offerta turistica locale; la promozione del lavoro in rete con gli operatori pubblici e privati del settore (Ufficio turismo, Istituzione Culturale

Comunale L. Russo, associazioni, imprese turistiche, APT).

### **Sportello Handicap**

La finalità che si propone lo Sportello Handicap è la diffusione e la promozione di una cultura del diritto, e non più dell'assistenza, nel rapporto con i diversamente abili.

Gli obiettivi perseguiti sono: la creazione di un unico canale informativo che raccolga le informazioni, le esperienze maturate dai servizi e dagli altri organismi attivi nel campo dell'handicap; il supporto all'effettiva fruibilità dei servizi e delle opportunità rivolti ai portatori di handicap; la promozione del lavoro in rete con gli operatori pubblici e privati del settore (Servizi sociali, Centro Territoriale per l'impiego, A.U.S.L., Ufficio del Piano di zona).

### **Sportello di Sviluppo locale**

La finalità che si propone lo sportello di Sviluppo locale è la promozione di una cultura legata allo sviluppo sostenibile del territorio.

**Gli obiettivi perseguiti sono: la promozione di un canale di comunicazione rivolto al mondo imprenditoriale locale; la promozione del lavoro in rete con gli operatori pubblici e privati del settore (Sportello unico attività produttive,**

**associazioni di categoria, aziende, Università).**

## **Sportello On-line**

**La finalità che si propone lo Sportello On-line l'aggiornamento quotidiano dei contenuti legati alla rete civica della città e la promozione della comunicazione on-line.**

**Gli obiettivi perseguiti sono: la crescita dei servizi disponibili sulla rete civica della città; il coinvolgimento**

**di enti ed organismi territoriali (scuole, associazioni, enti) all'uso della rete civica e dei servizi on-line.**

**Le richieste di informazioni e di documentazione relativa agli avvisi in oggetto, potranno essere inoltrate all'URP del Comune**

**di Monopoli al seguente numero telefonico: 080.4140266 - numero verde: 800253735 (Sig.ra Mariella Mastromarco) oppure scaricabili dal presente sito internet.**

**Dal Palazzo di Città, 1 aprile 2005**



**CITTÀ DI MONOPOLI**  
**RIPARTIZIONE AFFARI GENERALI**  
**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**PROGETTI DI COMUNICAZIONE AL CITTADINO**

**PREMESSA**

La comunicazione implica prima di tutto una scelta di tipo politico. Un'azione amministrativa, un qualunque processo decisionale e operativo di un Ente locale, si compone di numerosi elementi, all'interno dei quali un ruolo decisivo spetta alla comunicazione. La comunicazione non è solo il "dare la notizia" di quel processo decisionale, ma una parte integrante del processo decisionale.

L'amministrazione locale, come molti atti del governo a tutti i livelli, è infatti direttamente connessa alla risposta dei cittadini, e molte decisioni per diventare fatti e azioni concrete richiedono la modifica dei comportamenti dei cittadini. Pensiamo alla raccolta differenziata, ma anche a un piano del traffico e dei parcheggi, o a uno spazio pubblico: la capacità di informare, coinvolgere e convincere i cittadini è un passaggio indispensabile per raggiungere gli obiettivi dell'attività di governo di una città.

**FINALITÀ**

I progetti che sono stati elaborati nascono con l'obiettivo di creare un unico front-office in grado di erogare servizi di sportello facenti capo all'Ufficio relazioni con il pubblico, al fine di dare vita ad un interlocutore unico in grado di fornire servizi integrati di sportello sia a cittadini che ad imprese. Questi progetti sono, tra le altre cose, la risposta ad un bisogno

dell'utenza rilevato dal Comune di Monopoli attraverso i monitoraggi periodici relizzati sull'attività dell'Urp-Infomagiovani.

Alla luce dei risultati positivi raggiunti dall'Urp e dal Servizio Infomagiovani, la Ripartizione Affari Generali intende, pertanto, potenziare i servizi di comunicazione al cittadino dotandosi di progetti di settore rivolti a diversi target di popolazione in un'ottica di comunicazione integrata.

I progetti prevedono il posizionamento di cinque postazioni polivalenti in spazi di accoglienza del tipo "open space" privi di barriere fisiche tra operatore e cittadino per le materie relative al turismo e alla cultura, alle opportunità per i giovani, all'handicap, allo sviluppo locale e alla comunicazione on-line.

L'accesso alla struttura potrà avvenire personalmente oppure per via telematica e telefonica.

## **SOGGETTI**

I progetti saranno realizzati privilegiando la collaborazione di associazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, soggetti O.N.L.U.S. e Pro Loco, iscritte da almeno sei mesi ai rispettivi registri o albi, nazionali o regionali, così come prescritto dalla legge.

In particolare, si intende tener conto di esperienze già maturate nell'ambito della comunicazione istituzionale e delle relazioni con il pubblico svolte in enti od organizzazioni a carattere collettivo.

## **GLI SPORTELLI**

I servizi di informazione e di comunicazione al cittadino sono da intendersi come un sistema di relazione e di rete (compresa la comunicazione on-line) fra l'Amministrazione Comunale, la comunità locale ed i cittadini che a Monopoli ci lavorano soltanto o la visitano.

Le nuove postazioni polivalenti saranno coordinate e tenute in rete, nelle loro attività, dall'Ufficio relazioni con il pubblico, con lo scopo di creare un unico contenitore dinamico in cui far convergere tutte le attività di comunicazione e offrire i servizi cui il cittadino avrà modo di accedere.

I progetti si articoleranno in particolare su cinque distinti Sportelli:

- SPORTELLO TURISTICO-CULTURALE;
- SPORTELLO INFORMAGIOVANI;
- SPORTELLO HANDICAP;
- SPORTELLO DI SVILUPPO LOCALE;
- SPORTELLO TELEMATICO.

### **RAPPORTO CON IL COMUNE DI MONOPOLI**

Il rapporto tra il Comune di Monopoli e le associazioni affidatarie dei servizi sarà disciplinato con apposita convenzione da stipularsi tra le parti sulla base dei criteri di cui alla Legge regionale nr. 11/1994, alla Legge nr. 383/2000, al Decreto legislativo nr. 460/1997.

### **DURATA**

Ogni progetto avrà durata di due anni a decorrere dalla data di sottoscrizione della convenzione.

### **MODALITÀ DI SELEZIONE**

Il Comune procederà a verificare preliminarmente, per mezzo di un avviso pubblico per manifestazione di interesse, la disponibilità delle associazioni e degli operatori da esse designati a svolgere le attività progettuali in oggetto. Le attività progettuali dovranno svolgersi in conformità a quanto disciplinato da apposito capitolato d'oneri ad uopo predisposto per le attività oggetto di affidamento.

Giova ricordare che l'avviso pubblico per manifestazione di interessi non è da considerarsi, ai sensi di legge, come offerta al pubblico, e pertanto non impegnativo per l'Amministrazione Comunale e per i soggetti che dovessero aderire all'invito.

### **COSTI**

Per ogni determinazione relativa ai costi di attuazione dei progetti di cui si tratta, incluso gli oneri necessari agli arredi e alla dotazione di attrezzature, si rimanda alla relazione tecnica allegata al redigendo bilancio di previsione 2005.

## **IMPEGNI DEL COMUNE**

L'Amministrazione si impegna a rendere disponibili gli ambienti ove rendere i servizi, individuati nei locali comunali siti in via Garibaldi 8 (attuale sede dell'Urp) e presso il Palazzo comunale Prospero Rendella, Piano terra/Sito archeologico.

L'Amministrazione si impegna, inoltre, a fornire la strumentazione informatica, il collegamento telefonico, oltre a eventuali percorsi formativi rivolti agli operatori miranti ad approfondire conoscenze e tecniche legate alla società dell'informazione.

## **SPORTELLO TURISTICO-CULTURALE**

### **ATTIVITÀ RICHIESTE**

Il servizio deve interfacciarsi innanzitutto con gli Assessorati al Turismo e alla Cultura del Comune e con l'Istituzione Culturale Comunale "Luigi Russo" con cui potranno stabilirsi anche specifiche intese.

Il servizio deve garantire le seguenti conoscenze ed attività minime:

- ricerca dell'offerta turistica e culturale locale (ricettività, servizi, patrimonio culturale, ambientale, storico);
- ricerca, raccolta di informazioni relative agli eventi di carattere culturale mediante la realizzazione di un calendario telematico di prenotazione della data dell'evento stesso; promozione, marketing, diffusione di materiale promozionale, progettazione di brochure e pubblicazioni;
- gestione operativa dello sportello fisico e telematico per l'erogazione di informazioni (gestione delle procedure, delle banche dati informatiche e telematiche, determinazioni di ruoli e funzioni, organizzazione delle attività di back e front office, qualità del servizio, customer satisfaction, monitoraggio delle attività, monitoraggio dell'utenza, raccolta e gestione dei reclami, feed-back);
- rapporti con gli enti preposti al settore (ISTAT, APT, Regione Puglia, Provincia);
- rapporti con le scuole, con l'Istituzione Culturale Comunale "Luigi Russo", con le varie realtà associative e con tutti gli enti ed organismi che contribuiscono a determinare l'offerta turistica e culturale della città;
- rapporti con i media; rassegna stampa;

- analisi del settore;
- rendicontazione annuale del fenomeno;
- presenza di uno o più operatori, designati da una o più associazioni.

Le attività progettuali in oggetto dovranno svolgersi nell'arco di 2.400 ore annue complessive, secondo modalità e tempi da concordarsi periodicamente con l'Amministrazione comunale, nella persona del Dirigente responsabile o di un suo delegato.

## **SPORTELLO INFORMAGIOVANI**

### **ATTIVITÀ RICHIESTE**

Il servizio deve interfacciarsi innanzitutto con il Centro Territoriale per l'Impiego - Sezione di Monopoli, con le aziende e le università, in particolare quella di Bari.

Il servizio deve garantire le seguenti conoscenze ed attività minime:

- conoscenza del target giovanile della città di Monopoli;
- ricerca delle informazioni inerenti il mondo giovanile, secondo i criteri di fonti, modalità di contatto, rilevazione dei dati, calendario;
- elaborazione delle informazioni (analisi, trattamento, classificazione secondo il Piano Nazionale di Classificazione per gli Informagiovani, realizzazione di strumenti informatici, archiviazione dei dati);
- comunicazione al pubblico (accoglienza, informazioni di I° e II° livello, raccolta dei feedback, promozione del servizio, coinvolgimento del target, collaborazioni);
- conoscenza del mercato del lavoro e degli strumenti per l'accesso all'occupazione (scenario locale, nazionale, comunitario, agevolazioni per l'imprenditoria giovanile, strategie e strumenti per la ricerca di lavoro);
- animazione territoriale (valutazione e scelta dell'intervento, pianificazione, promozione e gestione dell'evento, rapporti con i media);
- gestione operativa dello sportello fisico e telematico per l'erogazione di informazioni (gestione delle procedure, delle banche dati informatiche e telematiche, determinazioni di ruoli e funzioni, organizzazione delle attività di back e front office, qualità del servizio, customer satisfaction, monitoraggio delle attività, monitoraggio dell'utenza, raccolta e gestione dei reclami, feed-back);
- presenza di uno o più operatori, designati da una o più associazioni.

Le attività progettuali in oggetto dovranno svolgersi nell'arco di 2.400 ore annue complessive, secondo modalità e tempi da concordarsi periodicamente con l'Amministrazione comunale, nella persona del Dirigente responsabile o di un suo delegato.

## **SPORTELLO HANDICAP ATTIVITÀ RICHIESTE**

Il servizio deve interfacciarsi innanzitutto con l'Assessorato ai Servizi Sociali, con il Centro Territoriale per l'Impiego - Sezione di Monopoli e con la A.S.L. BA/5.

Il servizio deve garantire le seguenti conoscenze ed attività minime:

- costituzione di un'anagrafe unica dei cittadini portatori di handicap, distinti per competenze professionali e per capacità lavorative, al fine dell'inserimento lavorativo;
- promozione di iniziative volte all'integrazione sociale dei portatori di handicap (sport, cultura, tempo libero, formazione professionale);
- divulgazione dell'informazione relativa ad ogni beneficio e opportunità destinati ai portatori di handicap;
- censimento delle strutture pubbliche inaccessibili per la presenza di barriere architettoniche, al fine di promuovere la cultura della costruzione di una "città vivibile" da tutti.
- gestione operativa dello sportello fisico e telematico per l'erogazione di informazioni (gestione delle procedure, delle banche dati informatiche e telematiche, determinazioni di ruoli e funzioni, organizzazione delle attività di back e front office, qualità del servizio, customer satisfaction, monitoraggio delle attività, monitoraggio dell'utenza, raccolta e gestione dei reclami, feed-back);
- presenza di uno o più operatori, designati da una o più associazioni.

Le attività progettuali in oggetto dovranno svolgersi nell'arco di 1.200 ore annue complessive, secondo modalità e tempi da concordarsi periodicamente con l'Amministrazione comunale, nella persona del Dirigente responsabile o di un suo delegato

.

## **SPORTELLO DI SVILUPPO LOCALE**

### **ATTIVITÀ RICHIESTE**

Il servizio deve interfacciarsi innanzitutto con l'Assessorato alle Attività Produttive, l'Assessorato Ambiente, Città e Territorio e l'Ufficio Europa del Comune di Monopoli.

Il servizio informativo, destinato soprattutto alle imprese, deve garantire le seguenti conoscenze ed attività minime:

- ricerca di informazioni inerenti la Comunità Europea secondo i criteri di: fonti, modalità di contatto, rilevazione dei dati, calendario;
- comunicazione di bandi, concorsi e legislazione prodotta dalla Comunità Europea e dagli Enti (Ministeri e Regione Puglia) anche in modalità telematica;
- comunicazione al pubblico (accoglienza, informazioni di I° e II° livello, raccolta dei feedback, promozione del servizio, coinvolgimento del target, collaborazioni);
- gestione operativa dello sportello fisico e telematico per l'erogazione di informazioni (gestione delle procedure, delle banche dati informatiche e telematiche, determinazioni di ruoli e funzioni, organizzazione delle attività di back e front office, qualità del servizio, customer satisfaction, monitoraggio delle attività, monitoraggio dell'utenza, raccolta e gestione dei reclami, feed-back);
- presenza di uno o più operatori, designati da una o più associazioni.

Le attività progettuali in oggetto dovranno svolgersi nell'arco di 1.200 ore annue complessive, secondo modalità e tempi da concordarsi periodicamente con l'Amministrazione comunale, nella persona del Dirigente responsabile o di un suo delegato

## **SERVIZIO TELEMATICO**

### **ATTIVITÀ RICHIESTE**

Il servizio deve interfacciarsi necessariamente con tutti gli altri sportelli, nonché con gli uffici comunali, con le associazioni e le scuole per quanto attiene la comunicazione on-line.

Il servizio deve garantire le seguenti conoscenze ed attività minime:

- sostegno al personale comunale per la comunicazione istituzionale on-line;
- attivazione e utilizzo delle caselle di posta elettronica attraverso un piano comunale delle e-mail;

- sostegno per le associazioni e per le scuole per quanto attiene la comunicazione on-line;
- promozione della visibilità sul web, del settore produttivo locale, attualmente assente;
- aggiornamento quotidiano delle informazioni presenti sulla rete civica della città;
- progettazione di servizi interattivi (pagamento on line di tasse, tributi, rilascio di firma digitale, iscrizione a scuole, richieste di servizi a domanda individuale, deliberazioni di Giunta e Consiglio comunale);
- presenza di uno o più operatori, designati da una o più associazioni.

Le attività progettuali in oggetto dovranno svolgersi nell'arco di 1.200 ore annue complessive, secondo modalità e tempi da concordarsi periodicamente con l'Amministrazione comunale, nella persona del Dirigente responsabile o di un suo delegato.

### **INIZIATIVE COMPLEMENTARI**

L'idea di comunicazione che si propone con i proogetti sin 'ora illustrati prevede un'azione verso l'interno e una verso l'esterno. La comunicazione interna sarà rivolta in particolare al personale del Comune, coinvolto in incontri informativi, informato attraverso una newsletter speciale e intervistato attraverso un sondaggio realizzato anche tramite posta elettronica.

Per quanto riguarda invece la comunicazione esterna i canali scelti saranno molteplici e differenti tra loro, proprio per cercare di raggiungere tutta la cittadinanza:

- pubblicità, sia multicanale che personalizzata (depliant e pieghevoli informativi, manifesti e locandine, quotidiani, radio e tv locali, internet)
- attività di marketing, volta a promuovere il servizio non solo in ambito locale ma anche nazionale, attraverso la partecipazione ai maggiori eventi istituzionali di settore (Forum P.A., COM.PA, Dipartimento della Funzione Pubblica, Cittadinanzattiva)
- attività di pubbliche relazioni diversificate a seconda delle varie tipologie dei fruitori dei servizi erogati dagli sportelli e mediante il coinvolgimento degli altri enti per diffondere la conoscenza del servizio.

Parallelamente a tutto questo sarà poi scelto il nuovo logo dell'Urp e dei suoi sportelli, uno slogan promozionale e creata una segnaletica esterna ed interna alle strutture comunali.

Contestualmente alla realizzazione dei progetti qui illustrati, è intenzione dell'Amministrazione comunale avviare, in collaborazione con le scuole secondarie di Monopoli, una serie di cicli periodici di stage formativi destinati a gruppi di studenti interessati ad accrescere la propria esperienza nell'ambito della comunicazione pubblica e, più in generale, del rapporto tra Pubblica amministrazione e cittadini.

Tali progetti, da definire tramite appositi protocolli d'intesa con i Dirigenti scolastici, potrebbero inoltre consentire agli studenti di beneficiare di crediti formativi nel percorso scolastico e, allo stesso tempo, darebbero all'Urp la possibilità di giovare, seppure limitatamente, di un ulteriore apporto in termini di energie, collaborazione e idee.

Sempre in questo quadro è intenzione dell'Amministrazione comunale dare corso ad esperienze di partnership e rapporti di collaborazione con le scuole e l'Università, per la:

- traduzione in lingua inglese delle pagine statiche della rete civica, a cura del Liceo Linguistico;
- redazione di schede tecniche sui beni culturali (foto e testi) da pubblicare sulla rete civica a cura del Liceo Classico e/o dell'Istituto Statale d'Arte;
- redazione di una sezione della rete civica, dedicata al settore economico della città, a cura dell'Istituto Tecnico Commerciale;
- realizzazione di tesi di laurea sulla comunicazione pubblica e in particolare su aspetti legati alle attività di comunicazione nel Comune di Monopoli.

Dal Palazzo di Città, Dicembre 2004

IL DIRIGENTE DELLA RIPARTIZIONE AFFARI GENERALI  
(Dott. Pietro D'Amico)

LA RESPONSABILE DELL'URP  
(Maria Mastromarco)

## **AVVISO PUBBLICO**

### **per avvio indagine di mercato funzionale all'affidamento del servizio di gestione biennale dello Sportello Informagiovani del Comune di Monopoli.**

#### **1. Finalità ed obiettivi generali del servizio**

La finalità che si propone lo Sportello Informagiovani è la diffusione e la promozione della società dell'informazione rivolta ai cittadini adolescenti, studenti e giovani.

Gli obiettivi perseguiti sono: promuovere la cultura digitale nella popolazione giovanile, attraverso l'offerta e l'accompagnamento all'uso delle postazioni telematiche; la diffusione delle opportunità offerte ai giovani in ambito regionale, nazionale ed internazionale; la promozione del lavoro in rete in collaborazione con il Centro Territoriale per l'Impiego di Monopoli, per il collocamento lavorativo e la formazione professionale.

Le attività dello Sportello saranno coordinate dall'Ufficio relazioni con il pubblico del Comune di Monopoli.

#### **2. Oggetto del servizio**

Il servizio dovrà svolgersi in conformità a quanto disciplinato nel capitolato d'oneri che costituisce parte integrante del presente avviso.

#### **3. Soggetti destinatari e requisiti per la partecipazione**

Preso atto della volontà della Giunta Comunale, espressa con deliberazione n. 274 del 30.12.2004, la presente indagine di mercato è rivolta a privilegiare la collaborazione tra ente locale e associazionismo locale. Sono ammessi pertanto a presentare istanza di ammissione alla selezione i seguenti soggetti: associazioni di volontariato, di promozione sociale, soggetti ONLUS e Pro Loco.

Tali soggetti devono, a pena di esclusione:

- essere regolarmente iscritti da almeno 6 (sei) mesi al rispettivo registro, albo o anagrafe, nazionale o regionale;
- garantire la prestazione del servizio di gestione attraverso n. 1 o più operatori soci del soggetto affidatario;
- garantire la prestazione del servizio, oltre che attraverso i locali e gli strumenti dell'amministrazione concedente, anche attraverso mezzi propri qualora l'amministrazione lo richieda.

#### **4. Valore presunto e durata**

L'incarico per la gestione del servizio avrà durata di anni 2 (due), a decorrere dalla data di firma della convenzione.

Per ciascun anno di gestione l'importo messo a disposizione dall'amministrazione comunale è stimato in euro 9.800,00 (novemilaottocentoeuro/00), compreso di I.V.A. se dovuta ai sensi di legge ed onnicomprensivo di eventuali spese.

#### **5. Modalità di presentazione della domanda**

Gli interessati in possesso dei requisiti richiesti al punto 3, possono presentare apposita istanza di partecipazione al presente avviso, in carta libera, indirizzandola al Comune di

Monopoli - Protocollo Generale - via Garibaldi n. 6, 70043 Monopoli. L'istanza deve pervenire, pena l'inammissibilità della stessa, entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 21 aprile 2005.

Le istanze di adesione e la documentazione richiesta dovranno pervenire direttamente o per mezzo del Servizio Postale ovvero di corriere autorizzato.

L'istanza di partecipazione dovrà essere presentata utilizzando lo schema allegato, compilato e firmato in originale dal legale rappresentante dell'associazione, il quale dovrà:

- attestare il possesso dei requisiti di cui al punto 3 del presente avviso;
- specificare il registro, l'albo o l'anagrafe, nazionale o regionale, a cui risulta iscritta l'associazione;
- accettare tutte le condizioni del disciplinare relativo al conferimento dell'incarico in oggetto;
- dichiarare di aver preso visione di tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sullo svolgimento delle attività e di aver ritenuto le condizioni tali da condividere la fattibilità del servizio;
- dichiarare di essere consapevole che l'avviso è finalizzato alla effettuazione di apposita indagine di mercato conoscitiva.

All'istanza di partecipazione dovrà essere allegato:

- atto costitutivo;
- statuto della associazione;
- curriculum delle attività svolte dall'associazione negli ultimi cinque anni da cui evincere:
  - a. l'incidenza di professionalità in ordine all'attività oggetto del servizio attraverso produzione del/i curriculum/a dei soci che intendono prestare il servizio;
  - b. esperienza maturata nello stesso settore di attività;
  - c. la prevalenza di operatori volontari nello svolgimento dell'attività oggetto della convenzione;
  - d. la sede dell'organizzazione e la presenza operativa nel territorio in cui deve essere svolta l'attività;
  - e. tipo e qualità della formazione curata dall'organizzazione.
- copia di un documento d'identità del sottoscrittore;
- ogni altra ulteriore informazione che l'aderente ritenga di produrre nel proprio interesse.

Si precisa che:

- i requisiti richiesti al punto 3 e 5 del presente avviso devono essere attestati da idonea documentazione, ovvero dimostrati con dichiarazione sostitutiva di certificazione e/o atto di notorietà resa in conformità al D.P.R. 445/2000;
- in ogni caso l'amministrazione si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione, tra i soggetti aderenti, in ordine alla veridicità delle dichiarazioni rese.

## **6. Modalità di individuazione del soggetto prestatore del servizio.**

La individuazione del soggetto prestatore del servizio avverrà a cura del Dirigente responsabile (Dirigente Ripartizione I - Affari Generali), sulla base delle risultanze rivenienti

dalla presente indagine di mercato, in applicazione dell'art. 5, comma 3, del D.P.R. 384/2001 "Regolamento di semplificazione per l'acquisto dei beni e servizi in economia".

Al fine di garantire l'individuazione del soggetto che maggiormente assicuri affidabilità e professionalità, la scelta si rivolgerà in via prioritaria a quel soggetto che avrà dimostrato con più completezza:

- una maggiore incidenza di professionalità in ordine all'attività oggetto del servizio attraverso produzione del/i curriculum/a dei soci che intendono prestare il servizio;
- una maggiore esperienza maturata nello stesso settore di attività;
- l'esistenza di una prevalenza di operatori volontari nello svolgimento dell'attività oggetto della convenzione;
- una visibile presenza operativa nel territorio in cui deve essere svolta l'attività;
- un buon livello di tipologia e qualità della formazione curata dall'organizzazione.

Si precisa che:

L'amministrazione, ferma restando la durata massima del servizio richiesta al punto 4 del presente avviso, si riserva la facoltà di selezionare anche più di un soggetto affidatario, nel caso in cui, all'esito dell'indagine di mercato, due o più soggetti risultino possedere uguale affidabilità e professionalità.

I nominativi dei soggetti selezionati verranno resi noti mediante pubblicazione all'interno del sito internet del Comune di Monopoli (tra il 15.5.2005 e il 31.5.2005).

L'amministrazione, nel caso in cui l'indagine di mercato si riveli non soddisfacente, può determinare di non individuare alcun prestatore di servizio.

## **7. Informazioni**

Richieste di informazioni e di documentazione relativa al presente avviso, potranno essere inoltrate all'URP del Comune di Monopoli ai seguenti numeri telefonici: 080.4140266 - numero verde: 800253735 (Sig.ra Mariella Mastromarco).

Il Dirigente Ripartizione Affari Generali  
(Dott. Pietro D'Amico)

## **Capitolato d'oneri del servizio di gestione biennale dello Sportello Informagiovani del Comune di Monopoli.**

### **Articolo 1 - Oggetto.**

L'incarico ha per oggetto la gestione pluriennale dello Sportello Informagiovani, le cui attività saranno espletate negli spazi riservati all'Ufficio relazioni con il pubblico del Comune di Monopoli e, qualora l'amministrazione lo ritenesse opportuno, anche attraverso la sede operativa del soggetto prestatore del servizio.

### **Articolo 2 - Durata dell'incarico.**

La durata dell'incarico di gestione del servizio è fissata in anni 2 (due), decorrenti dalla data di firma della convenzione.

Alla scadenza anzidetta, il rapporto si intende risolto di diritto senza alcun obbligo di disdetta da parte dell'amministrazione comunale.

### **Articolo 3 - Attività oggetto del servizio.**

Nel funzionamento dello Sportello dovranno essere garantite le seguenti attività:

- conoscenza del target giovanile della città di Monopoli;
- ricerca delle informazioni inerenti il mondo giovanile, secondo i criteri di: fonti, modalità di contatto, rilevazione dei dati, calendario;
- elaborazione delle informazioni (analisi, trattamento, classificazione secondo il Piano nazionale di classificazione per gli Informagiovani, realizzazione di strumenti informatici, archiviazione dei dati);
- comunicazione al pubblico (accoglienza, informazioni di I° e II° livello, raccolta dei feed back, promozione del servizio, coinvolgimento del target, collaborazioni);
- conoscenza del mercato del lavoro e degli strumenti per l'accesso all'occupazione (scenario locale, nazionale, comunitario, agevolazioni per l'imprenditoria giovanile, strategie e strumenti per la ricerca di lavoro);
- animazione territoriale (valutazione e scelta dell'intervento, pianificazione, promozione e gestione dell'evento, rapporti con i media);
- gestione operativa dello sportello fisico e telematico per l'erogazione di informazioni (gestione delle procedure, delle banche dati informatiche e telematiche, determinazioni di ruoli e funzioni, organizzazione delle attività di back e front office, qualità del servizio, customer satisfaction, monitoraggio delle attività, monitoraggio dell'utenza, raccolta e gestione dei reclami);
- possibilità di collaborazione con l'Università e il Politecnico per l'attivazione di un punto informativo distaccato rivolto agli universitari;
- cogestione del front-office in collaborazione con il personale dell'Ente per un minimo di 1.800 ore annue.

### **Articolo 4 - Modalità di svolgimento delle attività.**

Lo sportello dovrà rivolgersi prevalentemente ad un'utenza giovanile.

Gli orari e i giorni di apertura dello Sportello Informagiovani saranno concordati periodicamente tra l'amministrazione comunale ed il soggetto incaricato, comunque nei termini previsti dal presente disciplinare.

L'attività sarà svolta con autonomia gestionale da parte del prestatore del servizio con il coordinamento del Dirigente comunale responsabile del servizio URP o da un suo delegato.

Tra il personale dell'Ente e gli operatori del soggetto affidatario del servizio non sussiste nessun rapporto gerarchico.

### **Articolo 5 - Oneri a carico del soggetto incaricato.**

Il soggetto incaricato è tenuto a garantire all'amministrazione la continuità del servizio sia in termini di tempo che di qualità della prestazione, pena la risoluzione del rapporto. Qualsiasi modificazione delle modalità di prestazione del servizio che possano influire sulla qualità dello stesso, devono essere preventivamente autorizzate dal Dirigente del servizio URP, pena la risoluzione del rapporto.

Sono, altresì, a carico dell'associazione:

- apertura, chiusura e sorveglianza della struttura e delle strumentazioni utilizzate durante l'orario dello Sportello;
- costituzione di:
  - o polizza assicurativa che garantisca gli operatori contro gli infortuni e malattie connessi con lo svolgimento dell'attività oggetto della convenzione;
  - o polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile verso terzi riveniente dallo svolgimento dell'attività oggetto della convenzione con massimale almeno pari ad euro 250.000,00;
  - o polizza assicurativa a copertura dei danni ai beni mobili ed immobili offerti in dotazione dall'amministrazione al soggetto prestatore del servizio e causati da accertata colpa o imperizia degli operatori soci del prestatore del servizio con massimale almeno pari ad euro 250.000,00.
- esecuzione del servizio conformemente a tutte le condizioni previste dal presente disciplinare;
- spese di gestione non direttamente connesse all'utilizzo della struttura o di strumentazioni offerte in dotazione dall'amministrazione comunale.

### **Articolo 6 - Oneri a carico dell'amministrazione.**

Per lo svolgimento del servizio l'amministrazione comunale assicura:

- fornitura di spazi idonei e di tutta la strumentazione per lo svolgimento delle attività oggetto del servizio;
- rimborso degli oneri relativi alla copertura assicurativa di cui all'articolo 5;
- favorire tramite l'URP la più ampia integrazione del servizio nella rete degli interventi inerenti la comunicazione.

### **Articolo 7 - Modalità di erogazione del corrispettivo.**

Il corrispettivo economico per il servizio prestato dal soggetto incaricato sarà liquidato semestralmente con provvedimento del Dirigente competente.

### **Articolo 8 - Divieto di cessione.**

L'associazione incaricata non potrà cedere la gestione di quanto forma oggetto del presente disciplinare.

### **Articolo 9 - Recesso.**

Le parti potranno recedere unilateralmente dal rapporto.

L'amministrazione comunale, è in facoltà recedere dal contratto in qualsiasi momento, in tutto o in parte, in caso di gravi e/o reiterate inadempienze da parte del soggetto incaricato, tali da compromettere il funzionamento del servizio stesso, di non ottemperanza del soggetto medesimo al complesso degli impegni assunti, di verifica e perdurante inadeguatezza degli operatori impegnati con riferimento alle indicazioni organizzative date dall'amministrazione comunale in conformità al presente disciplinare.

Costituirà, inoltre, motivo di recesso la cancellazione dell'associazione dal rispettivo registro, albo o anagrafe, regionale o nazionale.

Il soggetto incaricato, è in facoltà recedere dal contratto previo preavviso di mesi 4 (quattro).

### **Art. 10 - Verifica della qualità delle prestazioni.**

L'amministrazione con cadenza semestrale prima dell'erogazione del corrispettivo provvederà a cura del Dirigente del servizio URP o di un suo delegato, a produrre apposita relazione da cui si evinca il rendiconto delle prestazioni rese connesso ad un giudizio sulla qualità delle stesse, anche attivando sistemi di registrazione del grado di soddisfacimento dell'utenza.

## SCHEDA DI ADESIONE

### **Avviso pubblico per avvio indagine di mercato funzionale all'affidamento del servizio di gestione biennale dello Sportello Informagiovani del Comune di Monopoli.**

(DA COMPILARE DIRETTAMENTE O DA RIPRODURRE SU CARTA SEMPLICE)

#### **AL SINDACO DEL COMUNE DI MONOPOLI**

Il sottoscritto ..... nato a .....  
..... il ..... e residente a .....  
in via ....., in qualità di Presidente/Legale rappresentante (1)  
della (2)....., con sede a  
.....via .....  
Cod.Fisc./P.IVA n. ....

#### **Fa domanda di gestione dello Sportello Informagiovani**

A tal fine, ai sensi dell'art. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 e s.m. ed i. recante il Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;

#### **Il sottoscritto dichiara sotto la propria responsabilità quanto segue:**

- A) La (2) ..... è stata costituita nell'anno ..... ed è tutt'ora in attività;
- B) è iscritta da almeno 6 (sei) mesi al seguente registro/albo/anagrafe nazionale/regionale (1):  
.....(3);
- C) è disponibile a garantire la prestazione del servizio di gestione attraverso n. 1 o più operatori soci dell'associazione;
- D) è disponibile a garantire la prestazione del servizio oltre che attraverso i locali e gli strumenti dell'amministrazione concedente anche attraverso mezzi propri qualora l'amministrazione lo richieda;

- E) di accettare tutte le condizioni del disciplinare relativo al conferimento dell'incarico in oggetto;
- F) di aver preso visione di tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sullo svolgimento delle attività e di aver ritenuto le condizioni tali da condividere la fattibilità del servizio;
- G) di essere consapevole che l'avviso in oggetto è finalizzato alla effettuazione di apposita indagine di mercato conoscitiva.

**Allega i seguenti documenti:**

- A) atto costitutivo;
- B) statuto della associazione;
- C) curriculum attività svolte dall'associazione negli ultimi cinque anni, conforme alle richieste contenute nell'avviso;
- D) curriculum/a dei soci che intendono prestare il servizio;
- E) copia di un documento d'identità del sottoscrittore;
- F) altra documentazione (specificare) .....

Monopoli, .....

**Firma del Presidente o Legale Rappresentante (4)**

.....

- (1) cancellare la voce che non interessa;
- (2) indicare la esatta denominazione dell'associazione;
- (3) indicare il registro, l'albo o l'anagrafe, nazionale o regionale a cui risulta iscritta l'associazione;
- (4) la mancata sottoscrizione della domanda comporta la nullità della domanda stessa.

**NOTA INFORMATIVA**

- Potranno essere richieste integrazioni circa le dichiarazioni e la documentazione rese, che dovranno essere fornite entro termini tassativamente fissati dall'Amministrazione, senza che ciò faccia sorgere in capo al soggetto aderente alcuna pretesa.
- L'Amministrazione comunale procederà al controllo delle dichiarazioni rese dalle associazioni affidatarie del servizio di gestione dello Sportello Informagiovani, prima della assegnazione definitiva della gestione.
- Ai sensi del vigente Decreto legislativo n. 196/03, si informa che i dati forniti dalla associazione sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati a tale scopo.