



PO FESR 2014-2020, "Interventi di potenziamento del patrimonio pubblico esistente e di recupero di alloggi di proprietà pubblica dei Comuni ed ex IACP per incrementare la disponibilità di alloggi sociali e servizi abitativi per categorie fragili per ragioni economiche e sociali. Interventi infrastrutturali finalizzati alla sperimentazione di modelli innovativi sociali e abitativi"

MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER AFFIDAMENTO SERVIZIO DI DIVULGAZIONE E PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' PROPOSTE E DEI SERVIZI OFFERTI NELL'INTERVENTO INFRASTRUTTURALE DENOMINATO : "Lavori di ristrutturazione di un edificio condominiale in via Pantelleria, realizzazione di due campi di calcetto con sistemazione delle aree di pertinenza in via Omero e in via 29 nel Comune di Trapani"

CIG: -ZDD23B2FED-

CAPITOLATO D'APPALTO

CAPO I - NORME GENERALI

ART. 1 - OGGETTO E DESTINATARI

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione e la realizzazione del SERVIZIO DI DIVULGAZIONE E PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' PROPOSTE E DEI SERVIZI OFFERTI NELL'INTERVENTO INFRASTRUTTURALE DENOMINATO: "Lavori di ristrutturazione di un edificio condominiale in via Pantelleria, realizzazione di due campi di calcetto con sistemazione delle aree di pertinenza in via Omero e in via 29 nel Comune di Trapani" comprendente le seguenti attività:

- Attività di informazione, supporto e assistenza nella gestione delle competenze dei vari soggetti coinvolti nell'intervento;
- Attività di comunicazione dei modelli innovativi sociali ed abitativi descritti nel progetto;
- Attività di informazione e sensibilizzazione attraverso la costituzione di infopoint nell'area in cui è situata la realizzazione dell'intervento;
- Comunicazione ed assistenza alla definizione e realizzazione del Piano Integrato Locale;
- Supporto alla organizzazione degli eventi, incontri e dei meeting di progetto;
- Supporto alla gestione di gruppi di lavoro;
- Supporto alla organizzazione e coordinamento di gruppi di interesse;
- Attività di promozione del progetto, attraverso la realizzazione di materiale promozionale e materiale informativo anche attraverso la piattaforma web;

- Organizzazione di campagne informative ed eventi mirati a diffondere le opportunità dei servizi offerti dalle soluzioni abitative in ambito di housing sociale;
- Progetto di supporto alla costruzione di una rete territoriale e alla sua implementazione e mantenimento, assistenza tecnica nella costruzione della rete e l'organizzazione degli incontri di rete;
- Supporto alla partecipazione ai meeting di progetto e predisposizione dei report in base ai modelli previsti;
- Supporto alla predisposizione della documentazione necessaria alle procedure di monitoraggio delle azioni oggetto del servizio

ART. 2 - DURATA E DECORRENZA DEL SERVIZIO

L'espletamento del servizio dovrà svolgersi nel periodo 2018-2020. La data di avvio decorrerà dalla data di approvazione del contratto di affidamento del servizio.

ART. 3 - VALORE DELL'APPALTO

L'importo a base d'asta è di € 25.824,98 al netto dell'IVA. L'importo per gli oneri di sicurezza è pari a zero non essendo stati rilevati rischi di interferenza (Determinazione AVCP n. 3 del 05/03/2008). Non sono ammesse offerte in aumento. Tale importo comprende tutte le spese derivanti dalla gestione del servizio, comprese le spese per il personale e le spese varie di gestione, come descritto nel documento di "Programmazione del piano operativo ed economico "Divulgazione e Promozione (Allegato "A")".

ART. 4 - INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D.lgs. 196/03, si informa che i dati forniti dai soggetti partecipanti saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale stipula e gestione del contratto. Il titolare del trattamento dei dati è l'Istituto autonomo Case Popolari di Trapani.

ART. 5 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

Le spese contrattuali sono a carico dell'appaltatore unitamente a tutti gli oneri, imposte e tasse di qualsiasi natura relativi all'appalto.

ART. 6 - CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

L'Organismo aggiudicatario fornisce allo IACP di Trapani i servizi richiesti, meglio specificati al Capo II del presente capitolato, mediante personale professionale ed in particolare:

Disporre di un gruppo di lavoro composto da:

- n. 1 ESPERTO in possesso del diploma di laurea in Comunicazione con almeno cinque anni di esperienza;
- n. 1 ESPERTO in materia di supporto alla pubblica amministrazione in materia di fondi comunitari con almeno cinque anni di esperienze;
- n. 1 ESPERTO in materia di progettazione e realizzazione di servizi innovativi sociali e abitativi e di housing sociale con almeno due anni di esperienza;
- n. 1 ESPERTO in ambito informatico in materia di soluzioni informatiche e telematiche in ambito health and welfare con almeno cinque anni di esperienza.

L'aggiudicatario si impegna a trasmettere prima dell'avvio delle attività, l'elenco del personale operante e i curriculum professionali del personale coinvolto. Ogni variazione a detto elenco dovrà essere comunicata entro sette giorni.

Spetta allo IACP di Trapani qualsiasi accertamento della sussistenza dei requisiti richiesti, attraverso la verifica dei curriculum professionali.

Il processo di selezione del personale ed ogni responsabilità in merito alla corretta attivazione delle procedure relative al reperimento dello stesso resta in capo all'aggiudicatario contraente.

Resta escluso ogni rapporto giuridico ed amministrativo diretto tra lo IACP di Trapani ed il personale impiegato dall'aggiudicatario per lo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto.

ART. 7 - RESPONSABILE DELL'APPALTO

All'atto dell'avvio dei servizi, l'Impresa aggiudicataria è tenuta a comunicare allo IACP di Trapani il nominativo del Responsabile dell'Appalto, referente unico per tutta la durata del contratto del servizio da erogare. Tale figura dovrà avere competenze programmatiche, gestionali e organizzative e disporre di poteri di firma e decisionali.

ART. 8 - GARANZIE E RESPONSABILITÀ

La gestione del servizio è svolta sotto la diretta ed esclusiva responsabilità dell'appaltatore, che risponde in proprio dell'esatto adempimento dei suoi obblighi nei confronti dello IACP di Trapani.

L'Impresa appaltatrice è responsabile dei danni che dovessero occorrere agli utenti del servizio o a terzi nel corso dello svolgimento dell'attività ed imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.

Si impegna quindi a contrarre una copertura assicurativa specifica per il servizio oggetto dell'appalto a copertura dei danni che possono derivare agli operatori o che questi possono causare agli utenti e alle loro cose durante il periodo del rapporto contrattuale, comprese le attività esterne e la guida dei mezzi, esonerando lo IACP di Trapani da ogni responsabilità al riguardo.

La relativa polizza dovrà essere esibita e consegnata in copia allo IACP di Trapani entro il termine di quindici giorni dalla stipula del contratto.

L'Impresa è tenuta inoltre a sollevare lo IACP di Trapani da qualunque pretesa che nei suoi confronti fosse fatta valere da terzi assumendo in proprio l'eventuale lite.

ART. 9 GARANZIA DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016, il soggetto contraente, ai fini della sottoscrizione del contratto, deve costituire una garanzia definitiva a sua scelta sotto forma di cauzione o fidejussione pari al 10% dell'importo a base d'asta, avente validità fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione c/o collaudo.

Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, per la garanzia provvisoria, del citato decreto.

ART. 10 - CONTROLLI E VERIFICHE (RELAZIONI PERIODICHE)

I controlli sulla natura e sul buon svolgimento dell'appalto, svolti ordinariamente per conto dello IACP di Trapani dal Responsabile del Procedimento o da un suo delegato si svolgeranno trimestralmente con il responsabile incaricato dall'appaltatore. Nel corso delle verifiche previste si constaterà il regolare funzionamento dell'appalto, dei servizi, l'efficienza e l'efficacia della gestione in base alla programmazione delle attività.

Resta facoltà dello IACP di Trapani richiedere in qualsiasi momento informazioni sul regolare svolgimento del servizio e di attuare controlli a campione.

ART. 11 - PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

Le liquidazioni dei pagamenti verranno effettuate, fatti salvi gli esiti positivi dei controlli, dietro presentazione della regolare fattura e del quadro riassuntivo delle attività svolte in conformità della programmazione (Allegato "A") e precisamente:

il 20% alla sottoscrizione del contratto;

il 30% a conclusione della fase di lancio;

il 40% a conclusione della fase di attuazione;

il restante 10% a chiusura del programma;

ART. 12 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario dovrà impegnarsi a garantire i servizi programmati assicurando un'organizzazione uniforme ed efficiente, la rispondenza delle prestazioni alle finalità del servizio e gli interventi idonei a soddisfare i bisogni dei destinatari, nonché a partecipare alle verifiche concordate con lo IACP di Trapani.

ART. 13 - PENALITÀ

L'Impresa, nell'esecuzione dell'appalto, si obbliga ad uniformarsi a tutte le disposizioni di legge, alle condizioni di cui al presente capitolato e al contenuto dell'offerta presentata dallo stesso.

In caso di inadempienze, sarà facoltà irrogare una penale da € 100,00 ad € 1.000,00 che sarà rapportata alla gravità dell'inadempienza e alla recidiva.

L'applicazione della penale sarà preceduta da specifica contestazione scritta, da far pervenire all'appaltatore a mezzo posta elettronica certificata PEC, oppure mediante raccomandata A.R., che avrà dieci giorni di tempo, decorrenti dalla data di ricezione della contestazione, per presentare le proprie contro deduzioni e giustificazioni.

Decorso infruttuosamente tale termine, o qualora le giustificazioni non siano ritenute congrue, il Responsabile del Procedimento irrognerà la penale, il cui importo sarà dedotto dalla successiva fattura.

ART. 14 - SUBAPPALTO

Il subappalto sarà autorizzato nel rispetto delle disposizioni di cui all'Art. 105 del D.lgs 50/2016 e s.m.i.

I concorrenti, all'atto della presentazione dell'offerta, dovranno indicare i servizi o le parti di servizi che intendono subappaltare, il cui importo non potrà complessivamente superare il trenta per cento di quello a base d'asta.

ART. 15 - CESSIONE DEL CONTRATTO E DI CESSIONE DEI CREDITI

E' vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto.

E' ammessa la cessione dei crediti, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 106 comma 13 del D.Lgs. 50/2016 e della legge 21 febbraio 1991, n. 52, a condizione che il cessionario sia un istituto bancario o un intermediario finanziario iscritto nell'apposito Albo presso la Banca d'Italia.

Il contratto di cessione, stipulato mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata, deve essere notificato alla Stazione Appaltante in originale o in copia autenticata, prima o contestualmente al certificato di pagamento sottoscritto dal responsabile unico del procedimento.

ART. 16 - RECESSO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Ai fini della risoluzione e recesso dal contratto trovano applicazione gli artt. 108 e 109 del D.lgs 50/2016 e s.m.i. e gli artt. del codice civile non in contrasto con essi.

Pertanto lo IACP di Trapani può recedere dal contratto in qualunque momento dell'esecuzione e per motivi di pubblico interesse, avvalendosi della facoltà consentita dall'art. 1671 cod. civ. tenendo indenne l'affidatario delle spese sostenute e dai servizi prestati.

Il contratto d'appalto può essere risolto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, senza che l'Impresa aggiudicataria possa pretendere risarcimenti o indennizzi di alcun genere.

Inoltre la risoluzione del contratto si verifica di diritto, senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa di danni, quando l'impresa aggiudicataria:

- a) abbandona l'appalto, salvo per causa di forza maggiore;
- b) contravviene per tre volte ai patti contrattuali o alle disposizioni di legge o di regolamento relative al Servizio, e non rimedia a seguito di diffida formale da parte dello IACP di Trapani;
- c) consente che il personale adibito al Servizio mantenga un contegno scorretto verso i destinatari con accertate violazioni dei diritti degli stessi;
- d) si rende colpevole di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e rispetto delle condizioni contrattuali;

e) cede ad altri, in tutto o in parte sia direttamente sia indirettamente per interposta persona, i diritti e gli obblighi inerenti al Capitolato;

f) si trovi in stato fallimentare di concordato preventivo e amministrazione controllata;

g) ha a carico sopravvenute cause di esclusione e ostative legate alla legislazione antimafia;

h) ha il rappresentante legale condannato definitivamente per un reato contro la Pubblica Amministrazione;

L'affidatario può chiedere la risoluzione del contratto nel caso di impossibilità della sua esecuzione, in conseguenza di causa a lui non imputabile, secondo quanto previsto dall'art.1672 del cod. civ.

ART. 17 - FORO COMPETENTE

Per ogni controversia in ordine all'applicazione del presente capitolato le parti stabiliscono che sarà competente il foro di Trapani. E' esclusa la competenza arbitrale.

ART. 18 - RINVIO

Per quanto non specificamente disciplinato dal presente capitolato, si rinvia a quanto previsto dalla vigente normativa in materia di appalti, dal D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e dal Codice Civile.

CAPO II - PROCESSO DI DIVULGAZIONE E PROMOZIONE

ART. 19 - FINALITÀ

La finalità del "Processo di Divulgazione e Promozione delle attività proposte e dei servizi offerti nell'intervento infrastrutturale" è quella di garantire iniziative atte a informare la popolazione locale, valorizzare il progetto, creare il senso di comunità attorno ad esso.

ART. 20 – OBIETTIVI:

Il piano di divulgazione e promozione prevede più azioni, che utilizzeranno le varie forme (comunicazione visiva, testuale, social, digitale) per le finalità di cui al precedente articolo.

Gli obiettivi del piano di comunicazione, dunque, saranno:

- favorire l'informazione presso i destinatari dell'iniziativa e presso l'opinione pubblica;
- dare valore alle diverse azioni previste nel progetto, su cui aprire un confronto e coinvolgere la popolazione locale e gli stakeholder del territorio in possibili azioni comuni;
- veicolare la fasi di avanzamento del progetto presso la stampa e la pubblica opinione;

ART. 21 – DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEL PIANO

Le attività prevedono la realizzazione di un "processo di divulgazione e promozione" che dovrà avere uno sviluppo nelle seguenti attività: Informazione, supporto e assistenza nella gestione delle competenze dei vari soggetti coinvolti nell'intervento, comunicazione dei modelli innovativi sociali ed abitativi descritti nel progetto, informazione e sensibilizzazione attraverso la costituzione di Infopoint nell'area in cui è situata la realizzazione dell'intervento, assistenza alla realizzazione del Piano Integrato Locale, supporto alle organizzazioni degli eventi, incontri e dei meeting di progetto, supporto alla gestione di gruppi di lavoro, supporto alla organizzazione e coordinamento di gruppi di interesse, promozione del progetto attraverso la realizzazione di materiale promozionale e materiale informativo (volantini, manifesti/locandine) anche attraverso la piattaforma web strutturati per pubblicizzare tutte le iniziative proposte, gestione sito web, creazione e gestione di social network istituzionali (Twitter, Facebook,...), organizzazione di campagne informative ed eventi mirati a diffondere le opportunità dei servizi offerti delle soluzioni abitative in ambito housing sociale, supporto alla costruzione di una rete territoriale e alla sua implementazione e mantenimento e assistenza nella costruzione della rete e l'organizzazione degli incontri di rete, supporto alla partecipazione ai meeting di progetto e predisposizione dei report in base ai modelli

previsti, supporto alla predisposizione della documentazione necessaria alle procedure di monitoraggio delle azioni oggetto del servizio.

ART. 20 - DESTINATARI

I destinatari del "Processo di promozione e Divulgazione" dell'intervento sono il pubblico in generale, gli stakeholder e principalmente i cittadini dei quartieri coinvolti dall'intervento.

ART. 21 - MODALITÀ DI REALIZZAZIONE

Le modalità di realizzazione del "Processo di Divulgazione e Promozione " sono esplicitate nell'Allegato "A": documento di "Programmazione del piano operativo ed economico di Promozione e Divulgazione" dell'intervento

ART. 22- SEDE

Gli interventi del "Processo di Promozione e Divulgazione" dell'intervento saranno effettuati nel territorio del Comune di Trapani e in particolare il quartiere circostante la via Pantelleria, i quartieri Rione Palma e Fontanelle Milo.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
(Arch. Giuseppe Maltese)



ALLEGATO "A"

Programmazione del piano operativo ed economico "Divulgazione e Promozione" dell'intervento

Piano operativo:

Il "processo di divulgazione e promozione" comprende le seguenti attività e i seguenti strumenti di comunicazione:

ATTIVITA'	STRUMENTI
Brand identity	Ideazione e creazione logo
Comunicazione digitale	Organizzazione e ingegnerizzazione sito istituzionale
	Hardware e applicativi, dotazione strumentale - informatica
	Popolamento sito
	Attivazione social network
	Gestione social network
Campagne promozionali e informativa	Opuscoli informativi
	Manifesti, locandine
Public relation	Coordinamento attività di comunicazione e informazione
	Supporto alle attività di comunicazione e informazione (redazione di materiale informativo)
	Sportello informativo
Informazione	Evento lancio
	Meeting
	Workshop
Citizen customer	Questionari di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio
Valutazione	Relazioni periodiche
Monitoraggi	Acquisizione dati

Brand identity

STRATEGIA DI COMUNICAZIONE PO FESR 2014/2020

Il primo passo per la definizione di una strategia di comunicazione efficace è la creazione della *brand identity*, ovvero dell'identità visiva del PO FESR Sicilia 2014 – 2020.

In questa fattispecie il *brand identity* è già stato ideato dalla Regione Sicilia, pertanto l'aggiudicatario del presente servizio è obbligato a riportare su tutti i materiali di informazione e comunicazioni detto logo;

Strumento: Logo

Finalità: Consentono più efficiente il processo comunicativo, dando ai destinatari riferimenti identitari precisi, di riconoscimento del PO FESR, delle sue attività e dei suoi obiettivi;

Target: pubblico, stakeholders

Fase: 2018 kick off

Realizzazioni: nessuna

Comunicazione digitale

L'attività sarà realizzata attraverso due strumenti principali: il sito web e i canali social.

Il sito internet rappresenta il vero e proprio *front office* telematico, lo sportello attraverso il quale i diversi target di riferimento potranno comunicare e interagire con l'amministrazione pubblica, ricevere informazioni e fruire di servizi.

È prevista una prima fase di organizzazione e ingegnerizzazione del sito al fine di predisporre la piattaforma ad avere i seguenti requisiti: disponibilità dei moduli in rete, informazioni sull'organigramma, nomi dei responsabili dei vari procedimenti, informazioni relative alle scadenze e alle modalità di svolgimento dei procedimenti, indirizzi di posta elettronica istituzionali, elenco di tutti i servizi erogati in rete.

Parallelamente dovranno essere attivati e gestiti i canali di *social network*.

Strumento: sito web, social network, hardware, software e applicativi, dotazione strumentale - informatica

Finalità: Consentono una facilità di accesso alle informazioni, una migliore diffusione delle notizie, delle finalità dell'intervento PO FESR;

Target: pubblico, stakeholders

Fase: 2018 kick off (per l'ingegnerizzazione del sito e l'attivazione dei social network)

2018-2020 (per l'attività di popolamento del sito web e la gestione dei social network)

Realizzazioni:

organizzazione e ingegnerizzazione sito n. 1;

popolamento sito: attività continua ;

attivazione social network n. 1;

gestione social network: attività continua;

Campagne promozionali e informative

Il soggetto aggiudicatario del presente servizio dovrà realizzare campagne di promozione e informative nelle tre fasi principali della realizzazione dell'intervento: lancio, attuazione e chiusura.

Campagna di promozione per il lancio	Finalizzata all'attività di informazione generale al pubblico , agli stakeholders, ai media e alla popolazione locale .
Campagna di promozione nella fase di attuazione dell'intervento PO FESR	Finalizzata a garantire l'informazione costante, l'aggiornamento verso il pubblico, i media, gli stakeholders..
Campagna di promozione nella fase finale dell'intervento PO FESR	Finalizzata all'attività di informazione per pubblicizzare e promuovere i risultati ottenuti.

Strumento: manifesti, locandine, opuscoli informativi, gadget (penne usb, shopper, etc);

Finalità: dà visibilità immediata ed efficace dell'intervento PO FESR, con una esposizione ampia e capillare sui media al fine di raggiungere il più ampio pubblico possibile su tutto il territorio, coinvolgendo più tipologie di destinatari.

Target: pubblico, stakeholders, media e alla popolazione locale;

Fase: kick off 2018 (per la campagna di promozione per il lancio dell'intervento PO FESR;

2018- 2020 (per la campagna di promozione nella fase di attuazione e finale dell'intervento PO FESR)

Realizzazioni:

onere per la realizzazione di almeno 10 manifesti delle dimensioni minime di cm. 100 x cm. 100, compreso l'onere di affissione per una durata minima di gg. 20 per ogni fase dell'intervento;

onere per la realizzazione e distribuzione nel territorio locale di locandine, opuscoli informativi e gadget in numero non inferiore a 1000 per tipologia durante tutte le fasi di realizzazione dell'intervento.

Public relation

L'attività di *public relation* è collegata alle azioni di relazione con i destinatari dell'intervento PO FESR.

Questa attività, dovrà essere attuata in modo continuativo, consapevole, programmato e, soprattutto, trasparente al fine di raggiungere l'obiettivo di offrire un messaggio chiaro.

Strumento: coordinamento attività di comunicazione e informazione, supporto alle attività di comunicazione e informazione (redazione di materiale informativo, etc.) sportello informativo.

Finalità: consentono nel medio e lungo periodo di creare un'immagine che risulti duratura nel tempo;

Target: pubblico, stakeholders, media e alla popolazione locale;

Fase: tutta la durata del programma

Realizzazioni:

Coordinamento attività di comunicazione: attività continua;

Supporto alle attività di comunicazione e informazione: attività continua;

Sportello informativo: attività continua;

Informazione

La diffusione dell'intervento PO FESR dovrà avvenire attraverso il coinvolgimento diretto dei destinatari, con attività che devono creare partecipazione dinamica dei soggetti direttamente sul territorio e occasioni di confronto sui temi previsti.

Le finalità di questa attività serve a rafforzare il messaggio da veicolare ai destinatari, consentendo anche di raggiungere un pubblico vasto ed eterogeneo, con una copertura capillare del territorio, nonché attivare e stimolare il ricordo, anche attraverso l'immagine coordinata nel tempo e nello spazio.

Strumento: evento di lancio, meeting, workshop

Finalità: Rafforzano il messaggio da veicolare ai destinatari, consentendo anche di raggiungere un pubblico vasto ed eterogeneo, con una copertura capillare del territorio,

Attivano e stimolano il ricordo, anche attraverso l'immagine coordinata nel tempo e nello spazio;

Target: pubblico, stakeholders, media e alla popolazione locale;

Fase: kick off 2018 (per la campagna di promozione per il lancio dell'intervento PO FERS)

2018– 2020 (per la campagna di promozione nella fase di attuazione, gestione e finale dell'intervento PO FESR)

Realizzazioni:

Evento lancio: n. 1;

Supporto all'organizzazione degli eventi, incontri e dei meeting: almeno n. 6 meeting distribuiti nell'arco del periodo 2018-2020;

Supporto alla gestione di gruppi di lavoro: attività continua;

Supporto all'organizzazione e coordinamento a gruppi di interesse: attività continua;

Supporto alla costruzione e relativa assistenza tecnica di una rete territoriale e l'organizzazione degli incontri di rete;

Workshop: almeno n. 6 distribuiti nell'arco del periodo 2018-2020

Citizen customer

La stazione appaltante intende valutare l'efficacia delle attività di comunicazione e dei servizi offerti.

A tal fine l'aggiudicataria del presente servizio dovrà predisporre dei questionari rivolti al pubblico dove si possa rilevare il grado di soddisfazione durante l'attuazione dell'intervento PO FESR , relativamente alla qualità dei servizi e le modalità di diffusione delle informazioni.

Strumento: Questionario

Finalità: Valutare efficacia, efficienza, adeguatezza degli strumenti utilizzati al fine di migliorare il servizio offerto durante all'attuazione dell'intervento PO FESR;

Fase: 2018-2020 con cadenza semestrale.

Realizzazioni:

Questionario: almeno n. 6 distribuiti nell'arco del periodo 2018-2020

Valutazione

La valutazione verrà effettuata semestralmente, nel corso della realizzazione dell'intervento PO FESR, per analizzare l'efficacia e l'impatto delle azioni di comunicazione, informazione e pubblicità. Tale verifica, inoltre, permetterà di apportare modifiche e/o integrazioni alla programmazione del piano operativo

Strumento: Relazioni periodiche

Finalità: valutare l'efficacia e l'impatto delle azioni di comunicazione, informazione e pubblicità

Fase: 2018-2020 con cadenza semestrale.

Realizzazioni:

Relazioni periodiche.

Monitoraggio

Le attività di comunicazione, informazione e pubblicità previste nella, saranno oggetto di monitoraggio per valutare l'efficacia e i risultati stessi della Strategia di Comunicazione.

In corso di realizzazione e avanzamento dell'intervento PO FESR, saranno avviate azioni di monitoraggio, utili anche a valutare eventuali modifiche da apportare alla Strategia di comunicazione, informazione e pubblicità.

Il monitoraggio sarà effettuato attraverso gli esiti delle riunioni e le rilevazioni di tipo quantitativo effettuate sui beneficiari, al fine di valutare il grado di efficacia ed efficienza delle attività di comunicazione previste.

Il monitoraggio sarà effettuato attraverso la rilevazione degli indicatori di realizzazione e di risultato.

I primi sono finalizzati a misurare e verificare quanto realizzato dalle attività di comunicazione intraprese, gli altri, invece, sono finalizzati a misurare i risultati in termini di impatto degli strumenti di comunicazione attivati per i diversi destinatari.

Strumento: Acquisizione dati;

Finalità: valutare l'efficacia della strategia di comunicazione e informazione e pubblicità dell'intervento PO FESR;

Fase: 2018-2020 con cadenza semestrale.

Realizzazioni:

Acquisizione e elaborazione dei dati e studio degli stessi

Risorse professionali:

n. 1 ESPERTO in possesso del diploma di laurea in Comunicazione con almeno cinque anni di esperienza,

n. 1 ESPERTO in materia di supporto alla pubblica amministrazione in materia di fondi comunitari con almeno cinque anni di esperienze;

n. 1 ESPERTO in materia di progettazione e realizzazione di servizi innovativi sociali e abitativi e di housing sociale con almeno due anni di esperienza;

n. 1 ESPERTO in ambito informatico in materia di soluzioni informatiche e telematiche in ambito health and welfare con almeno cinque anni di esperienza.