

<p><b>Tipologia di servizio</b></p>	<p><b>SERVIZIO AL PUBBLICO di SpazioRegione</b>  <b>Descrizione del servizio – SpazioRegione (URP di Regione Lombardia)</b>          Gli SpazioRegione costituiscono la rete degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Regione Lombardia e rappresentano i punti di contatto tra l’Ente e cittadini, imprese, associazioni, enti pubblici e soggetti privati.          Il servizio è articolato in una rete di sportelli fisici e virtuali, coordinati a livello centrale e distribuiti sul territorio delle province lombarde e presso la sede di Legnano, al fine di garantire una copertura capillare e uniforme.          Agli SpazioRegione è affidato il ruolo istituzionale di presidio e attuazione dei diritti di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informazione,</li> <li>• accesso agli atti e ai servizi,</li> <li>• partecipazione amministrativa.</li> </ul> <p>–</p> <p><b>Mission del servizio</b>          Il servizio SpazioRegione ha la missione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestire e fornire riscontro qualificato alle istanze dell’utenza;</li> <li>• promuovere e diffondere le informazioni relative a servizi, bandi, misure e iniziative regionali;</li> <li>• facilitare l’accesso ai servizi erogati dalla Giunta di Regione Lombardia;</li> <li>• garantire un presidio multicanale efficace e integrato.</li> </ul> <p>L’erogazione del servizio avviene attraverso diversi canali di contatto, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sportelli fisici;</li> <li>• sportelli virtuali;</li> <li>• canale telefonico;</li> <li>• posta elettronica ordinaria;</li> <li>• posta elettronica certificata (PEC);</li> <li>• posta tradizionale;</li> <li>• ulteriori touchpoint digitali attivabili dall’Amministrazione.</li> </ul> <p><b>Modalità operative e organizzazione</b>          Presso ciascuno sportello operano addetti adeguatamente formati e con comprovate competenze, in grado di assicurare risposte tempestive, affidabili, coerenti con le disposizioni vigenti, costantemente aggiornate.          Gli operatori svolgono le attività avvalendosi degli strumenti informativi e organizzativi messi a disposizione dalla Giunta di Regione Lombardia, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• portale istituzionale regionale;</li> <li>• piattaforme di collaborazione interna (canali Teams, ecc);</li> <li>• comunicazioni ufficiali e news delle Direzioni regionali;</li> <li>• percorsi strutturati di formazione e aggiornamento continuo.</li> </ul> <p><b>Digitalizzazione e accessibilità del servizio</b>          Al fine di ridurre i tempi di attesa e gli spostamenti a carico dell’utenza, il servizio prevede l’utilizzo di piattaforme digitali per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestione degli appuntamenti;</li> <li>• l’istruttoria e il monitoraggio delle pratiche;</li> <li>• l’erogazione di consulenze a distanza, anche tramite videochiamata.</li> </ul> <p>Tali modalità garantiscono maggiore accessibilità, flessibilità e inclusività del servizio.</p> <p><b>Obiettivi del servizio</b>          L’obiettivo del servizio è assicurare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tempestività nell’erogazione delle prestazioni;</li> <li>• omogeneità qualitativa su tutto il territorio regionale;</li> <li>• elevati standard di affidabilità e trasparenza;</li> <li>• piena soddisfazione dell’utenza finale e dell’Amministrazione regionale.</li> </ul> <p>Il servizio dovrà, pertanto, essere organizzato in modo da garantire coerenza operativa, monitoraggio delle performance e continuo miglioramento della qualità erogata.</p>
-------------------------------------	--

	<p><b>SUPPORTO AL CENTRO EUROPE DIRECT DI REGIONE LOMBARDIA (di seguito ED_LO) E SPAZIO EUROPA.</b></p> <p><b>Descrizione del servizio</b></p> <p>La Regione Lombardia è sede di un Centro della Rete Europe Direct, denominato Europe Direct Lombardia (di seguito, Centro ED_LO), e di una Rete di 12 Punti Europa, da esso coordinati, distribuiti sul territorio delle province lombarde.</p> <p>In base ad una convenzione con la Commissione europea, Regione Lombardia è tenuta a garantire al pubblico una serie di servizi e attività di carattere informativo presso gli Uffici Europe Direct, anche per il tramite dello Spazio Europa, presso la sede di Milano, e sul territorio regionale.</p> <p>La Commissione europea ha approvato il progetto Europe Direct Lombardia per il quinquennio 2026-2030, dando corso ad una nuova fase in cui l'azione di informazione e comunicazione sarà caratterizzata da una Strategia di Comunicazione più stringente in termini di eventi, social media e indicatori di risultati. La Strategia sarà collegata a Piani Annuali di Comunicazione presentati dallo Europe Direct Lombardia e valutati dalla Rappresentanza della Commissione europea. Tali attività sono articolate sulla base delle peculiarità territoriali dell'ente regionale e dovranno adattarsi alle richieste contingenti della Commissione, nel corso della vigenza dell'appalto. Nello specifico, la Strategia di Comunicazione si è orientata, ad una più significativa presenza sui diversi territori delle Province lombarde presidiate da Punti Europa ai quali dovrà essere fornito supporto insieme alle attività istituzionali presso lo Spazio Europa di Milano. Gli abiti di intervento si riassumono come segue:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informazione e coinvolgimento dei cittadini e dei portatori di interesse;</li> <li>2. Relazioni con i media, social media e i portatori di interesse;</li> <li>3. Conoscenza dei temi europei sensibili a livello locale;</li> <li>4. L'Unione europea nelle scuole</li> <li>5. L'Unione europea sui Social Media</li> <li>6. Promozione di una rete regionale di reti</li> </ol>
<b>Oggetto del servizio</b>	<p><b><i>In particolare, le attività oggetto del servizio di SpazioRegione sono:</i></b></p> <p><b>1. Attività di supporto al pubblico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ presa in carico e gestione delle richieste di informazioni e di assistenza da parte degli utenti, con particolare attenzione alle istanze relative a bandi ed agevolazioni regionali;</li> <li>➤ presa in carico e gestione delle richieste di appuntamento degli utenti, mediante i canali ordinari e l'applicativo per le prenotazioni on line;</li> <li>➤ supporto dell'azione informativa degli sportelli specialistici attivati presso gli SpazioRegione (Tassa Auto, Spaziodisabilità, ecc);</li> <li>➤ supporto e facilitazione ai cittadini per l'accesso ai servizi digitali regionali attraverso: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ il supporto per la fruizione dei servizi digitali e per l'inserimento e l'inoltro on-line delle richieste di contributi regionali;</li> <li>○ supporto ai cittadini per la fruizione dei servizi legati alla Tessera Sanitaria Carta nazionale dei Servizi TS – CNS e al Fascicolo Sanitario Elettronico e all'area personale dei Tributi;</li> <li>○ gestione di tutte le istruttorie delle pratiche relative ai bandi, alle agevolazioni e in generale ai servizi della Giunta di Regione Lombardia.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>2. Attività di back office:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizzazione e gestione delle risposte ai cittadini attraverso posta ordinaria, PEC, caselle istituzionali e canali social istituzionali;</li> <li>➤ gestione e presa in carico delle telefonate in ingresso al centralino di SpazioRegione e ai numeri unici che le Direzioni Generali attivano in occasione di specifici bandi;</li> <li>➤ supporto delle operazioni correlate alla gestione documentale, mediante gli appositi applicativi (protocollo EDMA);</li> <li>➤ rendicontazione puntuale delle attività svolte connesse alla gestione dei ticket aperti dagli utenti;</li> <li>➤ estrazione, analisi ed elaborazione periodica dei dati inerenti a ticket/servizio, a supporto della redazione di documenti e reportistica di interesse della Direzione e della Giunta Regionale (es. Piano di Comunicazione);</li> <li>➤ somministrazione di questionari di customer satisfaction per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e il monitoraggio della qualità dei servizi erogati;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ consultazione quotidiana delle fonti informative messe a disposizione da Regione Lombardia, con particolare attenzione agli spazi collaborativi presenti sulla piattaforma Teams e ai relativi canali tematici;</li> <li>➤ partecipazione a percorsi formativi mirati e di aggiornamento in occasione dell'apertura di misure, campagne e bandi regionali;</li> <li>➤ partecipazione ai lavori del board editoriale, incaricato di aggiornare le pagine web del Portale Regionale e di redigere le schede InfoComuni, in raccordo con la redazione Centrale e i referenti della comunicazione delle Direzioni Generali;</li> <li>➤ supporto alla raccolta dei contenuti multimediali riferiti a campagne delle Direzioni Generali per la realizzazione dei palinsesti informativi trasmessi sugli schermi presenti nella sale di attesa degli sportelli;</li> <li>➤ supporto all'aggiornamento dell'“Indirizzario di SpazioRegione” per le rispettive sedi regionali;</li> <li>➤ eventuale partecipazione, anche fuori sede, a incontri di carattere formativo o per affiancare il personale regionale nell'organizzazione di eventi promossi dalle Direzioni Generali.</li> </ul>
	<p><b><i>In particolare, le attività oggetto del servizio di ED_LO sono:</i></b></p> <p><b>1) Supporto nelle attività di Informazione e coinvolgimento di cittadini, enti locali e portatori di interesse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ gestione dello Spazio Europa di Europe Direct Lombardia, accoglienza del pubblico, assistenza, apertura al pubblico, supporto a percorsi guidati “In Viaggio per l'Europa”, e supporto alle attività di front e back office del Centro, compresa la gestione e distribuzione delle pubblicazioni dell'Unione europea;</li> <li>➤ monitoraggio e selezione delle informazioni messe a disposizione dalle istituzioni europee relativamente a: politiche europee, normativa, iniziative, programmi e bandi a gestione diretta ed indiretta di interesse di cittadini, giovani, enti locali e portatori di interesse del territorio lombardo</li> <li>➤ implementazione e monitoraggio del sito web, della Programmazione europea e dei Social Media di Europe Direct;</li> <li>➤ risposta a quesiti e richieste di informazioni formulati dall'utenza sulle principali tematiche europee, analisi preliminare sulle opportunità di finanziamento europee, anche in raccordo con le Autorità di Gestione presso Regione Lombardia ;ideazione di percorsi formativi per docenti e studenti sia presso lo Spazio Europa sia presso le scuole sulle principali politiche europee in linea con il Piano di Comunicazione annuale: istituzioni, cittadinanza, sicurezza, new industrial deal, valori dell'UE e attinenti le priorità individuate di volta in volta dalla Commissione europea;</li> <li>➤ supporto nella programmazione e realizzazione di eventi (infoday, conferenze ) presso lo Spazio Europa e i territori degli enti locali;</li> <li>➤ rilancio delle campagne di comunicazione della Commissione europea sia off line sia online;</li> </ul> <p><b>2) Supporto nelle attività didattiche per le scuole:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ creazione di itinerari didattici per le scuole secondarie di primo e secondo grado “L'Europa in Classe” da realizzare in collaborazione con i territori e “Viaggio in Europa” percorso di approfondimento sulle istituzioni e le politiche europee presso lo Spazio Europa;</li> <li>➤ attuazione progetto speciale “A Scuola di OpenCoesione”, a cura del MIUR e della Commissione europea dedicato alle scuole secondarie di secondo grado e dedicato al monitoraggio di progetti europei realizzati sul territorio lombardo;</li> <li>➤ realizzazione di percorsi ad hoc da realizzarsi anche attraverso la creazione di pacchetti didattici di volta in volta adeguati alle diverse priorità ed esigenze della Commissione europea.</li> </ul> <p><b>3) Supporto nelle attività di Europe Direct e della Rete europea:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ monitoraggio degli indicatori di realizzazione delle attività realizzate finalizzato ai risultati e agli impatti da comunicare nel reporting trimestrale alla Commissione europea;</li> <li>➤ eventuale partecipazione a missioni in Italia e all'estero finalizzate a progetti di cooperazione con gli altri Europe Direct, con i 4 Motori o di azioni formative o della rete italiana degli ED eventualmente organizzate.</li> </ul> <p><b>4) Attività di Rete dei Punti Europa a livello regionale:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supporto:</li> <li>- nel servizio ai 12 Punti Europa presso gli Uffici Territoriali Regionali attraverso rilancio di attività, nell'organizzazione di eventi locali;</li> <li>- nella promozione di azioni di stimolo ai territori;</li> <li>- nelle iniziative che si svilupperanno nell'ambito della Rete BEUC dei Consiglieri locali.</li> </ul>
<b>Modalità e sedi di esecuzione del servizio</b>	<p>I servizi dovranno essere erogati in, in front e in back office secondo le indicazioni dei referenti regionali e nel rispetto delle regole di sistema. Regione Lombardia fornisce, a tal fine, la necessaria dotazione tecnologica.</p> <p>I servizi a supporto del centro Europe Direct Lombardia dovranno essere erogati prevalentemente in presenza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servizio al pubblico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ da rendersi presso la sede milanese di Regione Lombardia (piazza Città di Lombardia in via Gioia 39 Milano) e presso le sedi degli Uffici Territoriali Regionali di SpazioRegione e di Legnano, garantendo il presidio dell'attività di front office da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30, con possibili variazioni previamente concordate e assicurando le attività di back office.</li> </ul> </li> <li>• <b>Supporto del centro Europe Direct Lombardia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ il Centro ED_LO opera tramite lo Spazio Europa, in termini di walking centre e degli Uffici Europe Direct nel back office dalle ore 09.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 14 alle 17.00 dal lunedì al giovedì presso Palazzo Pirelli, via Fabio Filzi, 22 a Milano. Lo Spazio Europa è attivo tutti i giorni nei medesimi orari con apertura al pubblico in presenza.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Attività, prodotti e relative tempistiche</b>	<p>Per l'intera durata della gara (24 mesi):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ supporto alle attività del servizio al pubblico in presenza e a distanza;</li> <li>➤ supporto al Centro Europe Direct Lombardia prevalentemente in presenza;</li> </ul>
<b>Team di lavoro</b>	<p><b>NUMERO E ASSEGNAZIONE DEGLI OPERATORI</b></p> <p>Il team di lavoro è attualmente composto da n. 23 figure come da allegata tabella n. 1.</p> <p>Per il servizio richiesto, dovrà essere garantito un monte ore complessivo settimanale, calcolato sulla base della Tabella aggiornata (gennaio 2026) dal D.D n.30/2024 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. IV - COSTO DEL LAVORO PER LE LAVORATRICI E I LAVORATORI DELLE COOPERATIVE DEL SETTORE SOCIO-SANITARIO ASSISTENZIALE-EDUCATIVO E DI INSERIMENTO LAVORATIVO, pari a 540 ore. L'organizzazione del team di lavoro verrà concordata con gli uffici regionali competenti.</p> <p>In caso di qualsiasi tipo di assenza dovranno essere tempestivamente assicurate le necessarie sostituzioni o recuperate le ore non erogate.</p> <p><b>COMPETENZE DEGLI OPERATORI DI SPAZIO REGIONE:</b></p> <p><b>Formazione e esperienze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titolo di studio: diploma di scuola media superiore o laurea;</li> <li>• conoscenza di base della lingua inglese – livello B1;</li> <li>• Conoscenza dei principali servizi e misure regionali destinate ai cittadini;</li> <li>• Capacità di comunicare in modo efficace e semplice;</li> <li>• Solida competenza in ambito digitale.</li> </ul> <p><b>COMPETENZE DEGLI OPERATORI DEL CENTRO EUROPE DIRECT LOMBARDIA:</b></p> <p>Il Gruppo di Lavoro sarà costituito da 4 operatori e dovrà operare prevalentemente in presenza. Tra i 4 operatori dovrà essere individuato un coordinatore. Il coordinatore sarà l'unico interlocutore del competente ufficio regionale, con il compito di organizzare le attività del team di lavoro, verificarne l'attuazione delle attività sulla base delle indicazioni del responsabile dello Europe Direct riportando allo stesso, oltre ad essere tenuto allo svolgimento delle attività oggetto del servizio per ED. Il coordinatore dovrà avere almeno cinque anni di esperienza in contesti europei e/o di comunicazione ed esperienze pregresse nella conduzione di gruppi di lavoro.</p> <p><b>Formazione ed esperienze:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• titolo di studio: diploma di Laurea o Laurea specialistica in: lingue, comunicazione, scienze politiche, relazioni internazionali ed europee o similari, economia, materie umanistiche, architettura e design;</li> <li>• conoscenza di almeno due lingue europee oltre all'italiano per un livello di almeno B2, tra cui l'inglese.</li> <li>• conoscenza dell'Unione europea, del suo funzionamento, del suo quadro istituzionale e delle sue politiche;</li> <li>• esperienza di collaborazione e creazione di rapporti con i media;</li> <li>• esperienza nella gestione di piattaforme di social media, compresa la creazione di contenuti (immagini, video, grafica, blog ecc.), il coinvolgimento del pubblico, la gestione della community e la reputazione online;</li> <li>• esperienza nella redazione di contenuti comunicativi;</li> <li>• esperienza nella progettazione e nella gestione di eventi;</li> <li>• esperienza nello sviluppo di progetti formativi e laboratoriali.</li> </ul> <p>Un operatore dovrà dimostrare una consolidata esperienza in materia di Social Media, grafica e utilizzo delle più comuni piattaforme digitali ed un operatore dovrà garantire esperienze consolidate nell'organizzazione e gestione di eventi.</p> <p>(vedi Tabella allegata n. 1 - Personale attualmente impiegato).</p> <p>IN CASO DI AGGIUDICAZIONE IL FORNITORE DOVRA' GARANTIRE TRA L'ALTRO LA PRESENZA DI ADDETTI ALLA GESTIONE DELLE EMERGENZE AI SENSI DEL D.LGS. N.81/2008.</p>
<b>Motivazione della mancata suddivisione in lotti</b>	<p>Per tutte le prestazioni oggetto del contratto si ritiene di esperire la gara in lotto unico poiché occorre gestire il servizio di risposta ai cittadini in modo omogeneo su tutto il territorio regionale, assicurando, lato utente, l'unitarietà della promozione, della comunicazione e delle informazioni per l'accesso ai servizi e ai bandi regionali e, lato operatore, garantendo lo stesso aggiornamento e la stessa formazione del personale.</p> <p>Inoltre, a fronte delle esigenze contingenti sui singoli UTR e i singoli Punti Europa, il fornitore unico può assicurare un'assegnazione delle risorse umane più efficace tale da garantire e soddisfare i carichi di lavoro e la copertura dei turni a sportello.</p>
<b>Durata del contratto</b>	La durata del contratto è pari a 24 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.
<b>Base d'asta</b>	<p>La base d'asta ammonta a € 1.500.000,00 IVA esclusa.</p> <p>L'appalto non è soggetto alla redazione del Documento unico di valutazione dei rischi, ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. 81/2008. Gli oneri per la sicurezza da interferenza sono pari a zero.</p> <p>L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad €1.418.040,00 calcolato sulla base del costo del lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo (T151 - CCNL Cooperative Sociali).</p> <p>I costi della manodopera non sono ribassabili se non per dimostrate ragioni attinenti ad una più efficiente organizzazione aziendale o a condizioni fiscali o contributive di maggior favore che non comportano penalizzazioni per la manodopera.</p>
<b>Corrispettivi e relativa modalità di erogazione</b>	<p>I corrispettivi saranno erogati tramite pagamenti semestrali.</p> <p>A tal fine, il fornitore, alla fine del semestre di riferimento, dovrà produrre una rendicontazione dettagliata di tutte le attività svolte nel semestre, dando evidenza del rispetto delle tempistiche previste da contratto e dei prodotti realizzati, del numero delle ore lavorate ed il dettaglio delle altre voci di costo. A conclusione del contratto, dovrà fornire una rendicontazione finale delle attività</p> <p>Le rendicontazioni di cui sopra saranno approvate dal Responsabile di Fase attraverso una comunicazione formale, alla quale sarà allegata l'attestazione di regolare esecuzione del servizio propedeutica all'emissione della fattura.</p>

<b>Contenuti dell'offerta tecnica</b>	<p>1. Relazione tecnica: relazione che definisca le modalità di gestione delle risorse umane, in base a criteri di efficienza ed efficacia nelle relazioni e nella comunicazione con l'utenza in presenza e a distanza, per Spazio Regione; prevalentemente in presenza per i servizi di Europe Direct;</p> <p>2. Certificazioni di cui al punto 4 della sezione "Criteri di valutazione"</p> <p>3. Autocertificazione della natura del soggetto partecipante ai fini dell'attribuzione del punteggio di cui al punto 5 della sezione "Criteri di valutazione"</p> <p>4. Servizi aggiuntivi proposti:</p> <p>Ai fini del rispetto della clausola sociale sulla stabilità occupazionale di cui al paragrafo 9 del disciplinare di gara, il concorrente allega all'offerta tecnica un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale.</p> <p>Dovrà essere, inoltre, fornita la dichiarazione di assumersi l'obbligo, in caso di aggiudicazione del contratto, di assicurare all'occupazione giovanile una quota del 30% e a quella femminile una quota del 30% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali.</p>	
<b>Pesi</b>	<p>Il punteggio massimo attribuibile è pari complessivamente a 100 con i pesi seguenti:  offerta tecnica: punteggio massimo pari a 70  offerta economica: punteggio massimo pari a 30.</p>	
<b>Criteri di valutazione</b>	<b>Per la valutazione dell'offerta si indicano i seguenti criteri</b>	<b>Punteggi</b>
	1. Efficacia e adeguatezza della proposta del servizio offerto con riferimento al sistema di pianificazione generale delle attività	20
	2. Numero di lavoratori da riassorbire CRITERIO PROPORZIONALE	10
	3. Sistema di gestione delle risorse umane per assicurare piena continuità e alta qualità al servizio: Illustrazione di un modello organizzativo.	15
	<p>4. CERTIFICAZIONI</p> <p>Caratteristiche dell'offerente <b>(max 10 punti) TABELLARE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- possesso della certificazione ISO 9001 in corso di validità: 3 punti;</li> <li>- possesso della certificazione rilasciata a fronte della norma ISO/IEC 27001:2022 oppure dell'edizione 2013 della norma, in relazione alla Sicurezza delle Informazioni: 3 punti;</li> <li>- possesso della certificazione di parità di genere UNI/PDR 125_2022: 4 punti</li> </ul>	10
	<p>5. l'offerente è una micro, piccola o media impresa, oppure - nel caso di un consorzio o un raggruppamento di imprese (anche costituendo) - almeno uno dei componenti è una micro, piccola o media impresa: <b>5 punti</b>;</p> <p><i>In caso di consorzi o RTI, la certificazione - ai fini dell'attribuzione del punteggio - deve essere posseduta da almeno uno dei componenti.</i></p>	5
	<p>6. SERVIZI AGGIUNTIVI</p> <p>FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO IN ITINERE DEL PERSONALE</p> <p>punteggio <b>5</b></p> <p>descrizione in dettaglio delle specifiche attività formative (obbligatoria e aggiuntiva) che si intendono realizzare per consentire al personale incaricato di svolgere in maniera efficace il servizio richiesto. In particolare, saranno oggetto di valutazione i corsi di formazione che attengono all'attività caratteristica del servizio (formazione in campo sociale, informatico e linguistico).</p>	10

	<p>MODALITÀ DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER</p> <p>Punteggio 5</p> <p>dettaglio delle modalità di intervento e fidelizzazione del personale dell'organizzazione al fine di prevenire il turn over.</p>	
<b>Capacità tecnica e professionale</b>	Esecuzione negli ultimi dieci anni dalla data di pubblicazione della procedura di servizi analoghi a quelli oggetto della gara di importo complessivo minimo pari a € 700.000 al netto dell'IVA.	
<b>Privacy: specificare se il fornitore dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili</b>	Il fornitore dovrà trattare per conto di Regione Lombardia dati personali/sensibili.	
<b>Condizioni di esecuzione</b>	<p>Il concorrente si impegna, <u>a pena di esclusione</u>, in caso di aggiudicazione del contratto, ad assicurare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• una quota pari al 30 per cento delle assunzioni necessarie di occupazione giovanile</li> <li>• una quota pari al 30 per cento delle assunzioni necessarie di occupazione femminile</li> </ul> <p>- Gli operatori economici che occupano un <u>numero pari o superiore a quindici dipendenti e non superiore a cinquanta</u>, non tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'articolo 46 del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, sono tenuti, <u>entro sei mesi dalla conclusione del contratto</u>, pena l'applicazione delle penali previste dal capitolato, a consegnare una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.</p> <p>Gli operatori economici che occupano un <u>numero pari o superiore a quindici dipendenti</u> sono tenuti, <u>entro sei mesi dalla conclusione del contratto</u>, pena l'applicazione delle penali previste dal capitolato, a consegnare alla stazione appaltante una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla legge 12 marzo 1999, n. 68, e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a carico delle imprese nel triennio precedente la data di scadenza della presentazione delle offerte. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali.</p>	