



# COMUNE DI VICENZA

Proposta N. 2888

## DETERMINA N. 2489 DEL 27/11/2017

INCARICATO ALLA REDAZIONE: Munaretto Elena

RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Castagnaro Micaela

DA INSERIRE NELL'ELENCO CONSULENTI E COLLABORATORI ART. 15 D.LGS. 33/2013 - ex art. 34 DL 223/06 NO

TIPO DETERMINA: CON IMPEGNI O ACC. DEL PROPRIO PEG

SETTORE PROPONENTE: SETTORE RISORSE UMANE ORGANIZZAZIONE SEGRETERIA GENERALE E  
PARTECIPAZIONE

L'ATTO VA FIRMATO DA UNA PO/AP DI SETTORE ? SI

### OGGETTO:

FORMAZIONE - INTEGRAZIONE DETERMINAZIONE N. 255672016 PER ESTENSIONE EX ART. 106 D. LGS. 50/2016 DEL CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI AFFIANCAMENTO A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E DI REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI FINALIZZATO ALLA RIORGANIZZAZIONE DEL COMUNE CON L'ISTITUZIONE DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE IN UNA LOGICA DI FRONT OFFICE/BACK OFFICE. IMPEGNO DELLA SPESA DI EURO 4.500,00. CIG. Z131AD8CB1

Comune di Vicenza  
Protocollo Generale

COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE

Protocollo N. 0161608/2017 del 28/11/2017

Firmatario: MICHAELA CASTAGNARO



Proposta N. 2888

**DETERMINA N. 2489 DEL 27/11/2017**

INCARICATO ALLA REDAZIONE: Munaretto Elena;

RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Castagnaro Micaela;

DA INSERIRE NELL'ELENCO CONSULENTI E COLLABORATORI ART. 15 D.LGS. 33/2013 - ex art. 34 DL 223/06 NO

TIPO DETERMINA: CON IMPEGNI O ACC. DEL PROPRIO PEG

L'ATTO VA FIRMATO DA UNA PO/AP DI SETTORE ? SI

**OGGETTO: FORMAZIONE - INTEGRAZIONE DETERMINAZIONE N. 255672016 PER ESTENSIONE EX ART. 106 D. LGS. 50/2016 DEL CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI AFFIANCAMENTO A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E DI REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI FINALIZZATO ALLA RIORGANIZZAZIONE DEL COMUNE CON L'ISTITUZIONE DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE IN UNA LOGICA DI FRONT OFFICE/BACK OFFICE. IMPEGNO DELLA SPESA DI EURO 4.500,00. CIG. Z131AD8CB1**

**IL DIRIGENTE**

Premesso che con determinazione del Direttore Risorse Umane, Organizzazione, Segreteria Generale e Partecipazione n. 2456 – PGN 149327 del 23/11/2016, è stato affidato alla società Gruppo Maggioli s.p.a. con sede a Santarcangelo di Romagna (RN) il servizio di affiancamento a supporto dello sviluppo organizzativo e di reingegnerizzazione dei processi finalizzato alla riorganizzazione del Comune con l'istituzione di uno sportello polifunzionale in una logica front office/back office;

Dato atto che la giunta comunale con decisione n. 559 del 30.12.2016 ha approvato le linee guida relative al modello organizzativo da adottare nel nuovo punto di accesso unico del cittadino (infodesk per la prima accoglienza dei cittadini, smistamento verso gli altri sportelli, disbrigo di pratiche semplici e veloci con tempi medi di lavoro di di 3-5 minuti; operatori polivalenti che trattano pratiche più complesse ma standardizzate che richiedono dai 20 ai 30 minuti; operatori di back office che supportano gli sportelli per pratiche particolari che richiedono tempi più lunghi);

Ricordato, inoltre, che con successiva decisione n. 127 del 21 marzo 2017 la giunta ha stabilito, tra gli altri, il numero degli operatori necessari al funzionamento del servizio, calcolato sulla base dei prodotti/servizi da trasferire al front office, a seguito dell'elaborazione di apposite matrici svolta al riguardo da tutti i settori comunali;

Tenuto conto che il personale individuato, stimato complessivamente in 33 unità sarà impegnato, fino all'apertura del servizio prevista indicativamente per il prossimo mese di marzo, in una serie di attività di formazione teorica e pratica di tipo relazionale, comportamentale e motivazionale, oltre ad un programma di addestramento e affiancamento al personale degli uffici comunali con prodotti da trasferire al front office;



Proposta N. 2888

**DETERMINA N. 2489 DEL 27/11/2017**

INCARICATO ALLA REDAZIONE: Munaretto Elena;

RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Castagnaro Micaela;

DA INSERIRE NELL'ELENCO CONSULENTI E COLLABORATORI ART. 15 D.LGS. 33/2013 - ex art. 34 DL 223/06 NO

TIPO DETERMINA: CON IMPEGNI O ACC. DEL PROPRIO PEG

L'ATTO VA FIRMATO DA UNA PO/AP DI SETTORE ? SI

**OGGETTO: FORMAZIONE - INTEGRAZIONE DETERMINAZIONE N. 255672016 PER ESTENSIONE EX ART. 106 D. LGS. 50/2016 DEL CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI AFFIANCAMENTO A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E DI REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI FINALIZZATO ALLA RIORGANIZZAZIONE DEL COMUNE CON L'ISTITUZIONE DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE IN UNA LOGICA DI FRONT OFFICE/BACK OFFICE. IMPEGNO DELLA SPESA DI EURO 4.500,00. CIG. Z131AD8CB1**

Verificato che per l'efficacia dell'attività di formazione e accompagnamento prevista per le diverse tematiche è risultato necessario prevedere lo svolgimento del programma formativo suddividendo il personale individuato almeno in due gruppi, con la conseguente esigenza di aumentare il monte ore previsto dal progetto per l'attività di addestramento del personale, il cui numero non era precisamente preventivabile in sede di predisposizione del disciplinare di gara;

Viste le condizioni riportate nella nota contrattuale PGN 152986 del 30/11/2016, si ritiene necessario incrementare le ore di formazione da svolgere sia per effetto del numero maggiore di persone da addestrare, sia delle metodologie formative da adottare per garantire l'efficacia dell'intervento secondo il ciclo di apprendimento degli adulti (warming-up iniziale, sviluppo della "pensabilità positiva", trasferimento dei contenuti e della conoscenza specifica, elaborazione in aula dell'applicabilità di quanto appreso con l'impiego di tecniche avanzate di ricerca e consulenza d'aula), nonché delle variabili non prevedibili legate all'organizzazione del lavoro del personale all'interno dei diversi servizi;

Considerato che tale modifica contrattuale rientra nella fattispecie prevista dall'art. 106, comma 1, lett. c) del D. Lgs. 50/2016, come variante in corso d'opera necessaria al verificarsi di circostanze impreviste e imprevedibili, senza mutare in alcun modo la natura della prestazione;

Vista la proposta del Gruppo Maggioli spa – Formazione e Consulenza del 16.11.2017 che, per lo svolgimento dell'intervento formativo sopra illustrato, quantificato in quattro giornate, prevede una spesa complessiva pari ad euro **4.500,00** esente IVA ai sensi dell'art. 10 del DPR n. 633/72, che trova copertura finanziaria al capitolo **1007800** "Corsi di aggiornamento e formazione per il personale comunale e spese accessorie" del bilancio di previsione 2017-2019, che presenta la necessaria disponibilità;

Tutto ciò premesso;



Proposta N. 2888

**DETERMINA N. 2489 DEL 27/11/2017**

INCARICATO ALLA REDAZIONE: Munaretto Elena;  
RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Castagnaro Micaela;  
DA INSERIRE NELL'ELENCO CONSULENTI E COLLABORATORI ART. 15 D.LGS. 33/2013 - ex art. 34 DL 223/06 NO  
TIPO DETERMINA: CON IMPEGNI O ACC. DEL PROPRIO PEG  
L'ATTO VA FIRMATO DA UNA PO/AP DI SETTORE ? SI  
**OGGETTO: FORMAZIONE - INTEGRAZIONE DETERMINAZIONE N. 255672016 PER ESTENSIONE EX ART. 106 D. LGS. 50/2016 DEL CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI AFFIANCAMENTO A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E DI REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI FINALIZZATO ALLA RIORGANIZZAZIONE DEL COMUNE CON L'ISTITUZIONE DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE IN UNA LOGICA DI FRONT OFFICE/BACK OFFICE. IMPEGNO DELLA SPESA DI EURO 4.500,00. CIG. Z131AD8CB1**

Vista la deliberazione del Consiglio comunale n. 7/14216 del 31 gennaio 2017 che approva il Bilancio di Previsione 2017/2019, e successive variazioni;

Vista la delibera di Giunta comunale n. 21/16627 del 14/02/2017 che approva il Piano Esecutivo di Gestione Finanziario 2017/2019 (PEG), e successive variazioni;

Vista la deliberazione della Giunta comunale n. 126/121979 del 19 settembre 2017 che approva il documento programmatico triennale denominato "Piano della Performance" per il triennio 2017-2019 che adotta, altresì, gli obiettivi strategici ed operativi di gestione affidati ai Dirigenti;

Visto l'art. 107, comma 3, lett. d) del D. Lgs. 18/8/2000, n. 267 che attribuisce ai dirigenti la competenza ad assumere impegni di spesa ed i principi contabili di cui all'art. 151 del medesimo D. Lgs. 267/00 e al D. Lgs. 118/11;

Verificati gli adempimenti e le modalità di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136, in merito all'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari;

Visto il Regolamento di Contabilità del Comune di Vicenza approvato con delibera CC n. 11 del 14/2/13 e successive modificazioni;

**DETERMINA**

1) di approvare, per le motivazioni illustrate in premessa, la variante in corso d'opera, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. c) del D. Lgs. 50/2016, necessaria al verificarsi di circostanze impreviste e imprevedibili, senza mutare in alcun modo la natura della prestazione oggetto del contratto PGN 152986 del 30/11/2016, relativo al servizio di affiancamento a supporto dello sviluppo organizzativo e di reingegnerizzazione dei processi finalizzato alla riorganizzazione del Comune con l'istituzione di uno sportello polifunzionale in una logica front office/back office, a favore del Gruppo Maggioli spa – Formazione e Consulenza, per un importo lordo omnicomplessivo di euro 4.500,00;

"Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico e' memorizzato digitalmente ed e' rintracciabile sul sito internet per il periodo della pubblicazione: <http://https://servizionline.comune.vicenza.it:4438/publishing/AP/index.do?org=vicenza/> .

L'accesso agli atti viene garantito tramite l'Ufficio URP ed i singoli responsabili del procedimento al quale l'atto si riferisce, ai sensi e con le modalità di cui alla L. 241/90, come modificata dalla L. 15/2005, nonché al regolamento per l'accesso agli atti della Città' di Vicenza"



Proposta N. 2888

**DETERMINA N. 2489 DEL 27/11/2017**

INCARICATO ALLA REDAZIONE: Munaretto Elena;

RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Castagnaro Micaela;

DA INSERIRE NELL'ELENCO CONSULENTI E COLLABORATORI ART. 15 D.LGS. 33/2013 - ex art. 34 DL 223/06 NO

TIPO DETERMINA: CON IMPEGNI O ACC. DEL PROPRIO PEG

L'ATTO VA FIRMATO DA UNA PO/AP DI SETTORE ? SI

**OGGETTO: FORMAZIONE - INTEGRAZIONE DETERMINAZIONE N. 255672016 PER ESTENSIONE EX ART. 106 D. LGS. 50/2016 DEL CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI AFFIANCAMENTO A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E DI REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI FINALIZZATO ALLA RIORGANIZZAZIONE DEL COMUNE CON L'ISTITUZIONE DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE IN UNA LOGICA DI FRONT OFFICE/BACK OFFICE. IMPEGNO DELLA SPESA DI EURO 4.500,00. CIG. Z131AD8CB1**

2) di impegnare la spesa complessiva di euro 4.500,00, esente IVA ai sensi dell'art. 14, comma 10 della l. 537/1993, al capitolo **1007800** "Corsi di aggiornamento e formazione per il personale comunale e spese accessorie" del bilancio di previsione 2017-2019, che presenta la necessaria disponibilità;

3) di attestare che, oltre a quanto indicato nel dispositivo della presente determina, non vi sono altri riflessi diretti ed indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio del Comune, ai sensi dell'art. 49 del Tuel, D. Lgs. 267/00, come modificato dall'art. 3 del DL 10/10/12, n. 174;

4) di accertare che i pagamenti conseguenti al presente provvedimento sono compatibili con gli stanziamenti indicati nel Bilancio preventivo - P.E.G. e con i vincoli di finanza pubblica, ai sensi dell'art. 9 del D.L. 1/7/2009 n. 78 convertito nella Legge 3/8/2009 n. 102;

5) di approvare il seguente cronoprogramma di spesa sulla base delle norme e dei principi contabili di cui al D. Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 (Armonizzazione sistemi contabili) e successive modificazioni:



Proposta N. 2888

**DETERMINA N. 2489 DEL 27/11/2017**

INCARICATO ALLA REDAZIONE: Munaretto Elena;

RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Castagnaro Micaela;

DA INSERIRE NELL'ELENCO CONSULENTI E COLLABORATORI ART. 15 D.LGS. 33/2013 - ex art. 34 DL 223/06 NO

TIPO DETERMINA: CON IMPEGNI O ACC. DEL PROPRIO PEG

L'ATTO VA FIRMATO DA UNA PO/AP DI SETTORE ? SI

**OGGETTO: FORMAZIONE - INTEGRAZIONE DETERMINAZIONE N. 255672016 PER ESTENSIONE EX ART. 106 D. LGS. 50/2016 DEL CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI AFFIANCAMENTO A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E DI REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI FINALIZZATO ALLA RIORGANIZZAZIONE DEL COMUNE CON L'ISTITUZIONE DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE IN UNA LOGICA DI FRONT OFFICE/BACK OFFICE. IMPEGNO DELLA SPESA DI EURO 4.500,00. CIG. Z131AD8CB1**



Proposta N. 2888

**DETERMINA N. 2489 DEL 27/11/2017**

INCARICATO ALLA REDAZIONE: Munaretto Elena;  
 RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Castagnaro Micaela;  
 DA INSERIRE NELL'ELENCO CONSULENTI E COLLABORATORI ART. 15 D.LGS. 33/2013 - ex art. 34 DL 223/06 NO  
 TIPO DETERMINA: CON IMPEGNI O ACC. DEL PROPRIO PEG  
 L'ATTO VA FIRMATO DA UNA PO/AP DI SETTORE ? SI  
**OGGETTO: FORMAZIONE - INTEGRAZIONE DETERMINAZIONE N. 255672016 PER ESTENSIONE EX ART. 106 D. LGS. 50/2016 DEL CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI AFFIANCAMENTO A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E DI REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI FINALIZZATO ALLA RIORGANIZZAZIONE DEL COMUNE CON L'ISTITUZIONE DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE IN UNA LOGICA DI FRONT OFFICE/BACK OFFICE. IMPEGNO DELLA SPESA DI EURO 4.500,00. CIG. Z131AD8CB1**

		ENTRATA				
		CRONOPROGRAMMA AI SENSI DEL D.LGS. 118/2011				
		IMPORTO PER ANNO DI IMPUTAZIONE ( competenza ) e D'INCASSO ( cassa )				
CAPITOLO	ACCERTAMENTO	2017	2018	2019		
	competenza:					
	cassa:					
	competenza:					
	cassa:					
	competenza:					
	cassa:					
<b>TOTALE</b>	competenza:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	cassa:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

		SPESA				
		CRONOPROGRAMMA AI SENSI DEL D.LGS. 118/2011				
		IMPORTO PER ANNO DI IMPUTAZIONE ( competenza ) e DI PAGAMENTO ( cassa )				
CAPITOLO	IMPEGNO	2017	2018	2019		
1007800	competenza:	4.500,00				
	cassa:	4.500,00				
	competenza:					
	cassa:					
	competenza:					
	cassa:					
	competenza:					
	cassa:					
	competenza:					
	cassa:					
	competenza:					
	cassa:					
	competenza:					
	cassa:					
<b>TOTALE</b>	competenza:	4.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	cassa:	4.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00

"Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. n. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento è memorizzato digitalmente ed è rintracciabile sul sito internet per il periodo della pubblicazione: <http://https://servizionline.comune.vicenza.it/4438/pubblicazioni/AP/index.do?org=vicenza/>

L'accesso agli atti viene garantito tramite l'URL: <http://https://servizionline.comune.vicenza.it/4438/pubblicazioni/AP/index.do?org=vicenza/> ai singoli responsabili del procedimento al quale l'atto si riferisce, ai sensi e con le modalità di cui alla L. 241/90, come modificata dalla L. 15/2005, nonché al regolamento per l'accesso agli atti della Città' di Vicenza"



Proposta N. 2888

**DETERMINA N. 2489 DEL 27/11/2017**

INCARICATO ALLA REDAZIONE: Munaretto Elena;

RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Castagnaro Micaela;

DA INSERIRE NELL'ELENCO CONSULENTI E COLLABORATORI ART. 15 D.LGS. 33/2013 - ex art. 34 DL 223/06 NO

TIPO DETERMINA: CON IMPEGNI O ACC. DEL PROPRIO PEG

L'ATTO VA FIRMATO DA UNA PO/AP DI SETTORE ? SI

**OGGETTO: FORMAZIONE - INTEGRAZIONE DETERMINAZIONE N. 255672016 PER ESTENSIONE EX ART. 106 D. LGS. 50/2016 DEL CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI AFFIANCAMENTO A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E DI REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI FINALIZZATO ALLA RIORGANIZZAZIONE DEL COMUNE CON L'ISTITUZIONE DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE IN UNA LOGICA DI FRONT OFFICE/BACK OFFICE. IMPEGNO DELLA SPESA DI EURO 4.500,00. CIG. Z131AD8CB1**

6) di attestare il rispetto delle norme vigenti in materia di acquisto di beni e servizi e, in particolare, dell'art. 1 del DL 6/7/12, n. 95, conv. nella L.7/8/12, n. 135 (procedure Consip Spa) e quindi è legittimo procedere all'acquisto oggetto della presente determina;



Proposta N. 2888

**DETERMINA N. 2489 DEL 27/11/2017**

INCARICATO ALLA REDAZIONE: Munaretto Elena;

RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Castagnaro Micaela;

DA INSERIRE NELL'ELENCO CONSULENTI E COLLABORATORI ART. 15 D.LGS. 33/2013 - ex art. 34 DL 223/06 NO

TIPO DETERMINA: CON IMPEGNI O ACC. DEL PROPRIO PEG

L'ATTO VA FIRMATO DA UNA PO/AP DI SETTORE ? SI

**OGGETTO: FORMAZIONE - INTEGRAZIONE DETERMINAZIONE N. 255672016 PER ESTENSIONE EX ART. 106 D. LGS. 50/2016 DEL CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI AFFIANCAMENTO A SUPPORTO DELLO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E DI REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI FINALIZZATO ALLA RIORGANIZZAZIONE DEL COMUNE CON L'ISTITUZIONE DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE IN UNA LOGICA DI FRONT OFFICE/BACK OFFICE. IMPEGNO DELLA SPESA DI EURO 4.500,00. CIG. Z131AD8CB1**

**PARERE TECNICO ESPRESSO DALLA PO/AP AI SENSI DELL'ART. 4 comma 5 del Regolamento dei Controlli Interni del Comune di Vicenza. Il parere e' stato apposto in data 22/11/2017 da Elena Munaretto con parere favorevole. Eventuali motivazioni:.**

**IL DIRIGENTE RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Micaela Castagnaro / INFOCERT SPA

Documento firmato digitalmente  
(artt. 20-21-24 D. Lgs. 7/03/2005 n. 82 e s.m.i.)