relazione per la valutazione dell’offerta tecnica

PROCEDURA APERTA RELATIVA ALLA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE TRIBUTARIE, EXTRATRIBUTARIE E PATRIMONIALI E DEL SERVIZIO DI GESTIONE ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA DELLA TOSAP/COSAP, DELL'ICP/CIMP E DEI DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI.

DITTA CONCORRENTE:

**SOMMARIO**

[PREMESSA INTRODUTTIVA](#_Toc497465840)

[A) CAPACITA’ TECNICHE ED ESPERIENZE](#_Toc497465841)

[B) ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO](#_Toc497465842)

[*(da b-1 a b-3 criteri comuni ad entrambi i servizi; b-4 criterio della riscossione coattiva; da b-5 a b-7 criteri della riscossione imposta pubblicità e altri tributi)*](#_Toc497465843)

[b-1 Servizi di contact center e di citizen-satisfaction](#_Toc497465844)

[b-2 Formazione del personale](#_Toc497465845)

[b-3 Contestazioni per ritardi e mancati riversamenti](#_Toc497465846)

[b-4 Modalità di gestione della riscossione coattiva, le varie fasi con i relativi costi e spese e specifica indicazione degli elementi di cui ai punti b-4 a,b,c,d](#_Toc497465847)

[b-5 Giorni di apertura del servizio di recapito](#_Toc497465848)

[b-6 Tipologia e frequenza dei censimenti generali sugli impianti di pubblicità e pubblica affissione](#_Toc497465849)

[b-7 Proposta di riqualificazione degli impianti di pubblicità](#_Toc497465850)

[C) PROPOSTE MIGLIORATIVE](#_Toc497465851)

[c-1 Servizi aggiuntivi (es. attività di sportello presso gli enti)](#_Toc497465852)

### PREMESSA INTRODUTTIVA

Parte di introduzione di presentazione dell’azienda e/o dei servizi (MAX 20 righe)

Riga 1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 3 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 4 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 5 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 6 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 7 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 8 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 9 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 10 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 11 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 12 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 13 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 14 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 15 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 16 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 17 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 18 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 19 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Riga 20 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### A) CAPACITA’ TECNICHE ED ESPERIENZE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **a-1** | numero concessioni di pubblicità e pubbliche affissioni in corso | *0,2 punti per ogni concessione* |  | *max 2 punti* |
|  | numero concessioni di riscossione coattiva in corso | *0,2 punti per ogni concessione* |  | *max 2 punti* |

Indicare nella tabella i comuni gestiti alla data dell’offerta; nelle colonne centrali indicare quali dei due servizi sono gestiti. Vanno indicati i soli comuni nei quali i servizi sono svolti con le medesime modalità descritte nel capitolato di gara:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ELENCO COMUNI IN CONCESSIONE ALLA DATA DELL’OFFERTA | Pubblicità e pubbliche affissione | Riscossione coattiva | Scadenza |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| AGGIUNGERE RIGHE ALLA TABELLA IN CASO |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **a-2** | anni di attività nello specifico settore dell’attività di pubblicità e pubbliche affissioni | *0,5 punti ogni anno compiuto* |  | *Max 2 punti* |
|  | anni di attività nello specifico settore dell’attività di riscossione coattiva | *0,5 punti ogni anno compiuto* |  | *Max 2 punti* |

### B) ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

### *(da b-1 a b-3 criteri comuni ad entrambi i servizi; b-4 criterio della riscossione coattiva; da b-5 a b-7 criteri della riscossione imposta pubblicità e altri tributi)*

#### b-1 Servizi di contact center e di citizen-satisfaction

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **b-1** | Descrizione dell'organizzazione aziendale nei confronti dell'utenza | *max 4 punti* |

*Massimo 30 righe, carattere Arial 12, interlinea 1,5 Paragrafo Giustificato*

Per l'attribuzione dei punteggi di cui al presente sottocriteriosaranno valutati (la relazione deve fare puntuale riferimento ad ogni aspetto elencato):

* l'accessibilità dei servizi da parte dell'utenza: modalità con le quali l'utenza può contattare il concessionario (call center generico/call center con persona di riferimento per singola pratica/richiesta di assistenza); canali di contatto (telefonici, telematici, *face to face*); percorsi agevolati di contatto per persone svantaggiate o socialmente deboli (diversamente abili, anziani etc.);
* le modalità di gestione del rapporto con l'utenza, soprattutto per quanto concerne le più note criticità connesse all'oggetto della concessione e le soluzioni adottate o in fase di implementazione;
* i risultati e il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza;
* i canali di pagamento a disposizione degli utenti/contribuenti
* le politiche aziendali improntate a migliorare l'immagine dell'amministrazione finanziaria tout court presso il contribuente (cd. "Fisco Amico");

La commissione attribuirà i maggiori punteggi alle proposte più adeguate rispetto agli aspetti sopraevidenziati.

#### b-2 Formazione del personale

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **b-2** | Descrizione dell'offerta formativa al proprio personale dipendente | *Max 4 punti* |

*Massimo 30 righe, carattere Arial 12, interlinea 1,5 Paragrafo Giustificato*

Per l'attribuzione dei punteggi di cui al presente sottocriterio saranno valutati (la relazione deve fare puntuale riferimento ad ogni aspetto elencato):

* la presenza di un'area organizzativa/ufficio dedicato alla formazione del personale;
* Le modalità di pianificazione/programmazione degli interventi formativi e la cadenza annuale;
* La specializzazione dell'offerta formativa in base al ruolo aziendale del dipendente e alle mansioni da svolgere;
* la presenza nei piani di offerta formativa di iniziative di formazione su aspetti relazionali, di comunicazione, di gestione del conflitto.

La commissione attribuirà i maggiori punteggi alle proposte più adeguate rispetto agli aspetti sopra evidenziati

#### b-3 Contestazioni per ritardi e mancati riversamenti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **b-3** | Contestazioni per ritardi o mancati riversamenti anche parziali dagli enti gestiti negli ultimi due anni precedenti alla gara compreso quello in corso (2015-2016-2017): | *nessuna contestazione: 4 punti;**una o più contestazioni: 0 punti;* | *Max 4 punti* |

Indicare nella tabella le contestazioni formalmente notificate/comunicate dagli enti gestiti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ENTE GESTITO | ANNO | NUMERO CONTESTAZIONI |
| PER RITARDI | PER MANCATI RIVERSAMENTI (anche parziali) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

#### b-4 Modalità di gestione della riscossione coattiva, le varie fasi con i relativi costi e spese e specifica indicazione degli elementi di cui ai punti b-4 a,b,c,d

Massimo 30 righe, carattere Arial 12, interlinea 1,5 Paragrafo Giustificato (report, grafici e tabelle non si contano nel numero massimo delle righe)

BREVE INTRODUZIONE descrittiva della struttura organizzativa (con riferimento agli aspetti indicati nel punto b-4 lettere a, b, c, d), dalla quale sia possibile desumere (anche attraverso report, grafici, tabelle), il grado di idoneità della stessa a garantire efficacia ed efficienza delle procedure di riscossione e pertanto, di acquisizione dei crediti al bilancio dell'ente.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **b-4.a)** | numero e ruolo dei dipendenti dedicati al servizio, in particolare: |  |  |
|   | dipendenti che compongono l'ufficio legale, con indicazione del ruolo e della qualifica (ad esempio studio e approfondimento delle normative, gestione del contenzioso) |  | *max 3 punti* |
|   | dipendenti abilitati a effettuare perizie di beni mobili/immobili nell'ambito delle procedure esecutive  |  | *max 3 punti* |
|   | ufficiali della riscossione presenti in organico  |  | *max 3 punti* |

|  |  |
| --- | --- |
| **b-4.b)** | efficacia della riscossione coattiva: |

indicare nella tabella l’elenco delle concessioni comunali e il rapporto riscosso/iscritto con calcolo della media al termine dei trienni successivi a quello di iscrizione

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ANNO | COMUNE | IMPORTI ISCRITTI A RUOLO | Importo RISCOSSO al termine del triennio 2012-2014 (sulle iscrizioni a ruolo) | % Riscosso/Iscritto nel triennio 2012-2014 |
| 2011 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| MEDIA | somma importi riscossi / numero dei comuni | somma percentuali / numero dei comuni |
|  |
| ANNO | COMUNE | IMPORTI ISCRITTI A RUOLO | Importo RISCOSSO al termine del triennio 2013-2015 (sulle iscrizioni a ruolo) | % Riscosso/Iscritto nel triennio 2013-2015 |
| 2012 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| MEDIA | somma importi riscossi / numero dei comuni | somma percentuali / numero dei comuni |
|  |
| ANNO | COMUNE | IMPORTI ISCRITTI A RUOLO | Importo RISCOSSO al termine del triennio 2014-2016 (sulle iscrizioni a ruolo) | % Riscosso/Iscritto nel triennio 2014-2016 |
| 2013 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| MEDIA | somma importi riscossi / numero dei comuni | somma percentuali / numero dei comuni |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| b-4.c) | Modalità di acquisizione dagli enti dei dati per l'attivazione delle procedure di riscossione coattiva | Indicare con un “X” la relativa modalità |  |
|  | attraverso tracciati record (compilazione file excel, csv etc) o altre modalità |  | *punti 0* |
|  | via web attraverso portale riservato con chiavi di accesso ai referenti delle amministrazioni  |  | *punti 3* |

#### b-5 Giorni di apertura del servizio di recapito

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **b-5** | Giorni di apertura al pubblico del servizio di recapito per i servizi di cui all'art. 18 del capitolato: | Indicare con un “X” la relativa modalità |  |
|  | Meno di 3 giorni |  | *0 punti* |
|  | 3 o 4 giorni  |  | *2 punti* |
|  | 5 o 6 giorni  |  | *4 punti* |

#### b-6 Tipologia e frequenza dei censimenti generali sugli impianti di pubblicità e pubblica affissione

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **b-6** | Tipologia e frequenza dei censimenti generali sugli impianti di pubblicità e pubblica affissione punteggio | *max 4 punti* |

Massimo 30 righe, carattere Arial 12, interlinea 1,5 Paragrafo Giustificato

Maggior punteggio sarà attribuito alla proposta che ad insindacabile giudizio della Commissione, sarà ritenuta più idonea a conseguire i seguenti obiettivi:

* analisi della consistenza e dello stato di fatto degli impianti;
* censimento ed informatizzazione degli impianti;
* illustrazione delle principali criticità, anche in ordine ad eventuali abusi riscontrati

L'analisi e il censimento potranno essere funzionali alla proposta di riqualificazione di cui al punto **b-7**

#### b-7 Proposta di riqualificazione degli impianti di pubblicità

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **b-7** | Proposta di riqualificazione degli impianti di pubblicità punteggio | *Max 8 punti* |

Massimo 30 righe, carattere Arial 12, interlinea 1,5

Maggior punteggio sarà attribuito alle soluzioni che saranno ritenute maggiormente in grado di soddisfare i seguenti obiettivi:

- sostituzione programmata degli impianti obsoleti, fatiscenti o in cattivo stato di manutenzione;

- acquisizione di soluzioni progettuali che da un punto di vista dei materiali e delle caratteristiche architettoniche minimizzino l'impatto sul contesto ambientale e paesaggistico di inserimento;

- laddove necessario, impieghino accorgimenti a basso impatto ambientale ed *energy-saving;*

***I punti b-6 e b-7 potranno far parte di una stessa proposta progettuale e contenuti pertanto in una sola relazione tecnica, che dovrà comunque consentire la separata valutazione da parte della commissione di gara dei due items (in tal caso il numero massimo di righe dovrà essere due facciate A4, carattere Arial 12, interlinea 1,5 Paragrafo Giustificato)***

### C) PROPOSTE MIGLIORATIVE

#### c-1 Servizi aggiuntivi (es. attività di sportello presso gli enti)

Proposte aggiuntive ritenute utili per un miglior livello del servizio, senza oneri per l'Amministrazione comunale e che riguardino la totalità degli enti (documento formato A4 composto da massimo 2 facciate carattere arial 12, interlinea 1,5 Paragrafo Giustificato)