Unione europea
Fondo sociale europeo

Regione Siciliana

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione

Fondo Sociale Europeo

REGIONE SICILIANA

Assessorato regionale dell'Istruzione

e della Formazione Professionale

Dipartimento Dell'Istruzione e della formazione

professionale

Capitolato d'Oneri

Bando n.14 del 01 Agosto 2011

Rafforzamento delle capacità d'azione delle Autorità per l'Amministrazione della Giustizia della Regione Siciliana – Tribunale di Marsala, Procura della Repubblica di Marsala, Corte di Appello di Palermo, Procura della Repubblica di Termini Imerese, Procura della Repubblica di Trapani.

Programma Operativo Regionale 2007/2013 del - Fondo Sociale Europeo – Obiettivo Convergenza Asse Prioritario VII Capacità Istituzionale

Premessa

Il sistema giudiziario italiano si caratterizza per una variegata complessità di attori istituzionali e di regole pensate dal legislatore, tanto costituzionale che ordinario, con il fine ultimo di garantire una funzione sociale di fondamentale importanza: l'amministrazione della giustizia. Benché il diritto si occupi delle norme e delle procedure che garantiscono il rispetto degli *standard* di indipendenza ed equilibrio tra i vari soggetti coinvolti, dell'equità di trattamento, del rispetto dei diritti fondamentali, della correttezza formale delle procedure, dei rapporti tra gli Uffici, del buon funzionamento e della qualità complessiva del sistema, questo complesso sistema può, tuttavia, funzionare solo attraverso organizzazioni specifiche.

L'obiettivo ultimo è il perseguimento di *standard* di efficacia e di efficienza, mettendo in evidenza che i miglioramenti possibili ed attesi non possono nascere da una mera modifica formale di norme e regole, bensì da un genuino cambiamento organizzativo, da un mutato atteggiamento, da un nuovo modo di concepire ed intendere i processi di lavoro. Si tratta di un approccio finalizzato a introdurre strategie, competenze, professionalità, metodi per un nuovo e più moderno modo di intendere il funzionamento delle regole formali.

Il miglioramento della struttura organizzativa avviene anche e soprattutto grazie alla capacità della struttura organizzativa di apprendere dalle *best practice* che hanno visto accrescere l'efficacia e l'efficienza degli Uffici Giudiziari nei diversi contesti territoriali.

Il presente affidamento di servizi rientra nell'ambito dell'attuazione del più ampio Progetto Interregionale/Transnazionale denominato "Diffusione di Best Practices presso gli Uffici Giudiziari italiani". Il progetto, di cui la Provincia autonoma di Bolzano ne è il capofila, è finalizzato a trasferire la buona pratica messa a punto presso la Procura di Bolzano, o segmenti significativi di essa, presso altre Procure o Uffici giudiziari in Italia. Il trasferimento è finalizzato a migliorare le performance degli Uffici giudiziari attraverso lo sviluppo dei processi di lavoro e di comunicazione interna ed esterna.

La Regione Siciliana, con la sottoscrizione del protocollo di intesa, aderisce all'azione che complessivamente coinvolge 89 gli Uffici giudiziari distribuiti in tutto il territorio italiano, insieme alle regioni Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Sardegna, Toscana, Umbria, Veneto, PA di Trento.

Disposizioni Generali

Art. 1 Definizioni

"Aggiudicatario": il soggetto cui sarà affidata l'esecuzione del Servizio all'esito della presente procedura di gara;

"***Bando***": il bando di gara inviato in data 18 novembre 2010 alla G.U.U.E il bando sarà inoltre pubblicato sulla GURI e sulla GURS;

"***Capitolato***": il presente capitolato d'oneri che definisce i contenuti fondamentali del Servizio costituente parte della *lex specialis*;

"***Codice Appalti***": il D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE) e successive modifiche ed integrazioni;

"***Committente***" o "***Amministrazione***": Regione Siciliana - Dipartimento Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale via Ausonia n. 122, 90146 - Palermo ;

"***Contratto***": il contratto che, all'esito della presente procedura di gara, il committente stipulerà con l'Aggiudicatario;

"***Disciplinare***": il disciplinare che fissa le procedure per la presentazione dell'offerta e per lo svolgimento della gara costituente parte della *lex specialis*;

"*Servizio*": il servizio di Rafforzamento delle capacità d'azione delle Autorità per l'Amministrazione della Giustizia della Regione Siciliana – Tribunale di Marsala, Procura della Repubblica di Marsala, Corte di Appello di Palermo, Procura della Repubblica di Termini Imerese, Procura della Repubblica di Trapani;

"***Uffici Giudiziari***": gli Uffici Giudiziari in cui sarà svolto il Servizio, segnatamente Tribunale di Marsala, Procura della Repubblica di Marsala, Corte di Appello di Palermo, Procura della Repubblica di Termini Imerese, Procura della Repubblica di Trapani.

Art. 2 Oggetto della gara

L'Amministrazione intende affidare, con la presente gara, il servizio di Rafforzamento delle capacità d'azione delle Autorità per l'Amministrazione della Giustizia della Regione Siciliana - Tribunale di Marsala, Procura della Repubblica di Marsala, Corte di Appello di Palermo, Procura della Repubblica di Termini Imerese, Procura della Repubblica di Trapani.

L'esecuzione del Servizio dovrà essere effettuata tenendo presente quanto previsto nel POR FSE 2007-13, in particolare:

- **Asse Prioritario VII** Capacità Istituzionale
    - Obiettivo specifico P: *Rafforzare la capacità istituzionale e dei sistemi nell'implementazione delle politiche e dei programmi*

- Obiettivo operativo P1: *Migliorare le competenze del personale della pubblica amministrazione, promuovendo l'apprendimento continuo e lo scambio di esperienze.*

Il Servizio è finalizzato a sostenere ed assistere lo sviluppo delle capacità organizzative e delle competenze del personale degli Uffici Giudiziari, della qualità dei servizi erogati e della loro facilità di utilizzo successivo ed autonomo da parte dei medesimi Uffici Giudiziari, mediante l'attivazione delle seguenti linee di intervento:

Linea 1 Analisi e riorganizzazione degli Uffici Giudiziari al fine di migliorarne l'efficienza operativa e l'efficacia delle prestazioni rivolte agli utenti interni ed esterni;

Linea 2 Analisi dell'utilizzo delle tecnologie, adozione ed utilizzazione delle stesse per il miglioramento organizzativo e l'alfabetizzazione della sicurezza informatica;

Linea 3 Costruzione della Carta dei servizi, autovalutazione della qualità dei servizi e applicazione del CAF;

Linea 4 Accompagnamento alla certificazione di Qualità ISO 9001:2000;

Linea 5 Costruzione del Bilancio Sociale;

Linea 6 Comunicazione istituzionale: realizzazione del sito web;

Linea 7 Comunicazione con la cittadinanza rapporti con i media e organizzazione convegno finale con pubblicazione dei risultati del progetto. Attivazione del network per la diffusione delle buone prassi.

Le attività previste nella Linea 1 saranno integrate dalle attività previste nella Linea 2 e sono propedeutiche e necessarie per le attività e prodotti previsti nelle linee successive.

Le attività dovranno essere svolte per gli Uffici Giudiziari del Tribunale di Marsala, Procura della Repubblica di Marsala, Corte di Appello di Palermo, Procura della Repubblica di Termini Imprese, Procura della Repubblica di Trapani.

Art. 3 Obiettivi generali dell'intervento

Finalità dell'intervento è fornire a ciascun Ufficio Giudiziario una struttura organizzativa moderna, in grado di rispondere alle richieste ed esigenze della cittadinanza, dei diversi utenti e dei portatori di
interesse ed organizzata secondo le indicazioni del *new public management*, puntando, comunque, all'eccellenza in tutti i settori in cui opera.
L'obiettivo che si intende raggiungere con la presente gara è duplice:

a) rendere trasparenti e semplificare i processi organizzativi interni, tra l'altro, abbassando i relativi livelli di spesa;
b) avvicinare gli Uffici Giudiziari al cittadino, migliorando la qualità dei servizi e l'immagine pubblica del sistema giustizia.

Le azioni saranno tese a sviluppare le capacità e le competenze gestionali, sia all'interno delle strutture interessate, che nei confronti dell'utente attraverso:

a) analisi dei processi di lavoro dell'Ufficio Giudiziario e revisione dei diversi flussi informativi interni e esterni;

b) valutazione dei livelli di tecnologia esistenti nell'ufficio per l'implementazione di meccanismi di gestione elettronica di pratiche e richieste dell'utenza;

c) riorganizzazione dei servizi interni per l'innalzamento dei livelli di controllo gestionale e riduzione dei costi;

d) riorganizzazione dei servizi per l'utenza volti alla creazione o, qualora già esistenti, all'ottimizzazione di sportelli unici (anche virtuali) volti a semplificare l'accesso e la fruizione dei servizi e la riduzione degli oneri amministrativi a carico dell'utenza stessa;

e) individuazione dei processi automatizzabili con ricorso a nuove tecnologie informatiche(trasferimento delle informazioni, conservazione e scambio documentale tra le diverse strutture ed organizzazioni che operano nell'ufficio e per l'ufficio, risposta alle richieste della utenza);
f) progettazione di un sito *web* interattivo per la richiesta da parte dell'utenza di certificazioni o documenti attestanti lo stato dei procedimenti che li riguardano.

Art. 4 Descrizione del Servizio e prodotti attesi

Gli obiettivi e le finalità generali sopra descritti - costituenti il Servizio - dovranno essere perseguiti e realizzati attraverso le suindicate linee di attività, come di seguito meglio descritte, al fine di ottenere i prodotti attesi.

Linea 1 - Analisi e riorganizzazione degli Uffici Giudiziari al fine di migliorarne l'efficienza operativa
e l'efficacia delle prestazioni rivolte agli utenti interni ed esterni..

L'attività prevede una mappatura ed analisi dell'organizzazione e dei servizi dell'Ufficio Giudiziario al fine di re-ingegnerizzare le procedure ed attività esistenti per ridurne i tempi di lavoro ed i costi sostenuti e, contestualmente, per aumentare stabilmente la qualità delle prestazioni dei servizi offerti, siano essi rivolti ad utenti interni (altri servizi, magistrati, altri Uffici Giudiziari) od esterni (cittadini, imprese, legali ed altre categorie professionali).
Potranno essere utilizzati modelli di auto-valutazione sulla qualità delle prestazioni nei confronti dell'utenza e sulla qualità dell'organizzazione, con la finalità di verificare con le stesse metodologie, a conclusione del progetto di innovazione, quali cambiamenti sono stati concretamente attuati e quali ambiti di miglioramento devono ancora essere sviluppati all'interno dell'Ufficio Giudiziario.
L'intervento punta a ottenere un complessivo ri-orientamento dell'attività degli uffici ai bisogni dell'utenza interna ed esterna, consolidando l'approccio sistemico alla gestione del lavoro nelle varie sezioni, valorizzando con maggiore efficacia le risorse informatiche, coinvolgendo più diffusamente il personale sulle scelte di qualità e modernizzazione dei servizi, velocizzando le procedure, implementando il lavoro di squadra e operando un periodico controllo statistico dei flussi di lavoro.

Azioni da realizzare *nell'ambito della Linea di Attività 1*:

a) ricostruzione dell'attuale sistema di azione dei servizi dell'ufficio (processi di divisione ed integrazione delle funzioni ed attività svolte, ricostruzione dei processi di lavoro);
b) definizione dei punti di forza e di debolezza della struttura organizzativa esistente ed elaborazione condivisa con Responsabili degli Uffici medesimi di nuovi *standard* di efficienza e di efficacia da perseguire con il processo di riorganizzazione;
c) progettazione e realizzazione del processo di riorganizzazione della struttura e reingegnerizzazione delle procedure di lavoro, anche con riferimento alla gestione dei flussi documentali dell'Ufficio, nell'ottica del *workflow management*;
d) supporto al processo di acquisizione da parte dei Responsabili degli Uffici Giudiziari delle competenze gestionali necessarie;
e) monitoraggio dei risultati di miglioramento raggiunti e dei punti critici ancora da affrontare/risolvere.

Prodotti attesi *nell'ambito della Linea di Attività 1*:

a) analisi dell'attuale sistema di azione dell'organizzazione dell'Ufficio Giudiziario;
b) analisi e progettazione sistema di qualità dei servizi con specifico riferimento alla tempistica delle procedure;
c) progettazione strumenti di controllo strategico dell'organizzazione dei servizi;
d) elaborazione di una proposta di miglioramento dell'organizzazione e delle procedure di
a) lavoro dell'Ufficio Giudiziario;
e) supporto ed assistenza al processo di innovazione organizzativa e reingegnerizzazione dei processi di Lavoro;
f) predisposizione di *instrument panels* o "cruscotti", dotati di un sistema di indicatori per l'orientamento, il monitoraggio e la valutazione delle scelte gestionali, supportando l'evoluzione verso un sistema di qualità, interna ed esterna;
g) monitoraggio dei risultati sotto il profilo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi;
h) verifica dello stato di avanzamento del progetto.

Linea 2 - Analisi dell'utilizzo delle tecnologie, adozione ed utilizzazione delle stesse per il miglioramento organizzativo, alfabetizzazione della sicurezza informatica.

Le finalità di questa linea sono duplici:

a) ridurre i costi dell'attività amministrativa;
b) elevare il livello di salvaguardia dei sistemi informatici degli Uffici Giudiziari da potenziali rischi e/o violazioni di dati, salvaguardandone la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità.

Questa attività ha l'obiettivo di analizzare lo stato dell'arte all'interno dell'Ufficio Giudiziario in merito all'utilizzo delle tecnologie, anche al fine di creare una mappatura delle competenze interne da cui derivi una matrice del fabbisogno formativo.
Sarà effettuato uno studio sullo stato e livello di adozione delle soluzioni tecnologiche offerte dall'amministrazione della giustizia e, successivamente, dovranno essere analizzate le concrete possibilità di implementazione delle stesse alla luce dei vincoli organizzativi esistenti.

Azioni da realizzare *nell'ambito della Linea di Attività 2*:

a) analisi dello stato di diffusione e uso di nuove tecnologie nell'ambito dell'Ufficio;
b) definizione della matrice delle competenze informatiche dei dipendenti;

c) analisi e definizione di una *road map* per l'adozione delle nuove tecnologie messe a disposizione dall'amministrazione;
d) progettazione di un piano per la diffusione delle nuove tecnologie, con specifico riferimento alla tempistica delle procedure e alla dematerializzazione;
e) organizzazione di un corso che fornisca contenuti di carattere formativo in ambito di Sicurezza e uso di *Internet*, progettato per contribuire alla diffusione di quella che viene oggi indicata, anche a livello internazionale come la "cultura della sicurezza" (*Linee guida dell'OCSE sulla sicurezza dei sistemi e delle reti d'informazione: verso una cultura della sicurezza"* 25 luglio 2002);
f) verifica dello stato di avanzamento del progetto.

Prodotti attesi *nell'ambito della Linea d'attività 2*:

a) piano di diffusione delle nuove tecnologie per l'acquisizione delle informazioni e degli atti che innescano alimentano il processo di lavoro dell'Ufficio Giudiziario;
b) matrice competenze e piano formativo delle competenze informatiche del personale addetto agli Uffici;
c) relazione sullo stato dell'arte;
d) incremento dell'alfabetizzazione informatica del Personale;
e) diffusione della posta elettronica certificata (introdotta dalla direttiva del Ministro per l'Innovazione e le tecnologie del 27 novembre 2003) che, garantendo ora e data di spedizione e ricezione e provenienza, potrà essere spedita direttamente dal *computer* di tutti gli operatori;
f) diffusione dell'uso della firma digitale, che potrà sostituire sigilli e timbri, dando piena validità giuridica alle comunicazioni tra Amministrazioni, tra uffici della stessa Amministrazione e tra Ufficio e privati, in tutti i casi in cui la normativa lo permette;
g) prenotazione *on-line* di copia degli atti giudiziari;
h) supporto per la messa a regime della digitalizzazione e della dematerializzazione come strumento ordinario di lavoro, garantendo così una riduzione degli spazi e una maggiore facilità di ricerca delle informazioni richieste;
i) corso di alfabetizzazione sul tema della sicurezza informatica al personale in servizio all'interno dei tre Uffici Giudiziari;
j) relazione sul *Benchmark*.

Linea 3 - Costruzione della Carta dei servizi, auto, autovalutazione della qualità dei servizi e applicazione del CAF.

L'attività, a seguito dell'intervento di innovazione organizzativa previsto nella Linea 1, ha l'obiettivo di progettare ed implementare la Carta dei servizi (la "Carta"), intesa quale importante patto di servizio e strumento per migliorare la comunicazione tra servizio pubblico e cittadino come potenziale utente del servizio stesso e, più in generale, come soggetto a cui viene riconosciuto il primario diritto ad essere informato sui servizi e sugli *standard* qualitativi e quantitativi che l'Ufficio Giudiziario intende garantire.
L'approccio da seguire per la realizzazione di tale attività è quello dell'accompagnamento inteso come supporto metodologico ai Responsabili ed agli operatori dell'Ufficio Giudiziario interessato affinché le procedure, le prassi, le competenze e quant'altro necessario sia riportato in un documento che sappia comunicare con i cittadini potenziali fruitori del servizio e che risponda alle specifiche del dettato normativo. L'accompagnamento dovrà anche tener conto delle ricadute operative degli impegni assunti e dichiarati nella Carta, dei flussi informativi necessari per sostenere l'aggiornamento della Carta stessa, degli aspetti del processo organizzativo non ancora in linea con gli impegni dichiarati.

L'attività di accompagnamento deve essere strutturata in modo da favorire un coinvolgimento attivo degli Operatori, senza risultare invasiva nella gestione dello stesso, anche attraverso la previsione di momenti seminariali di formazione/confronto e momenti di affiancamento.
Inoltre è prevista una attività di autovalutazione della qualità dei servizi mediante l'applicazione del *Common Assessment Framework* (CAF). In particolare, si tratta di uno strumento per assistere le organizzazioni del settore pubblico europee nell'utilizzo di tecniche di *Quality Managment*, per il miglioramento delle proprie *performance*. Dunque un'autovalutazione operata attraverso l'uso del modello CAF, dovrà essere in grado di offrire agli Uffici Giudiziari un'opportunità per conoscere meglio se stessi e per mettere a punto un piano della qualità che preveda i seguenti capisaldi:

- il cittadino al primo posto;
- la qualità dell'organizzazione;
- il miglioramento continuo;
- il coinvolgimento del Personale degli uffici.

Azioni da realizzare *nell'ambito della Linea di Attività 3*:

a) individuazione dei fabbisogni del cittadino al fine di poter rispondere in modo appropriato alle sue esigenze e aspettative;
b) definizione della Carta;
c) mettere a punto strumenti e tecniche per il *Quality Managment* e per l'autovalutazione delle prestazioni erogate;
d) costruzione di un profilo di qualità del servizio;
e) definizione e costruzione di un sistema di monitoraggio sulle prestazioni e sugli impegni assunti nella Carta;
f) implementazione e presentazione al pubblico della Carta;
g) seminari formativi, consulenza *on site* e in *back office*, *benchmarking*;
h) organizzazione dell'evento di presentazione della Carta.

Prodotti Attesi *nella Linea d'Attività 3*:

- Carta dei servizi;
- Piano per il miglioramento continuo delle prestazione erogate dall'ufficio.

Linea 4 Accompagnamento alla certificazione di Qualità ISO 9001:2000 .

Lo sviluppo di tale linea ha l'obiettivo di accompagnare gli Uffici Giudiziari nell'implementazione del proprio sistema qualità e nel certificarlo secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

Azioni da realizzare *nella Linea di Attività 4*:

a) incontri con i Responsabili Interni del Sistema Qualità (RISQ) e con i vertici dell'Ufficio Giudiziario per poter condividere l'impostazione della linea e selezionare quali sono i processi fondamentali;
b) definizione del Profilo Qualità con i referenti di dipartimento;
c) formazione di un numero di responsabili interni del sistema qualità (RISQ) idonei a gestire il progetto sulla norma ISO 9001 e la sua adozione nei servizi pubblici;
d) consulenza per la definizione di una mappa dei processi in cui verranno descritti i processi caratteristici e quelli di supporto, oltre a mettere in evidenza le azioni di controllo-preventive per evitare il verificarsi di non conformità;
e) *focus* e incontri di gruppo e singoli per la definizione degli indicatori;
f) *tutoring* sui RISQ e assistenza nella fase di diffusione all'interno dell'Ufficio;

g) stesura fisica di una prima bozza di manuale;
h) presentazione e validazione;
i) presentazione ai collaboratori;
j) assistenza nella fase di implementazione del sistema;
k) aggiornamento del modello organizzativo dell'ufficio al fine di consentire il presidio continuativo della qualità delle prestazioni certificate.

Prodotti attesi *nella Linea di Attività 4*.

a) costruzione del piano di lavoro con il Responsabile Interno del Sistema Qualità (RISQ) e la Direzione;
b) formazione sui concetti della Norma ISO 9001:2000;
c) definizione dei processi e sviluppo dell'analisi dei rischi per ciascun processo;
d) definizione degli indicatori per la direzione;
e) redazione manuale qualità;
f) validazione manuale;
g) formazione operatori;
h) sperimentazione sistema;
i) *auditing* interno e Riesame della Direzione;
j) conseguimento della Certificazione di Qualità ISO 9001:2000.

Linea 5 - Costruzione del Bilancio Sociale.

La finalità che si intende perseguire con l'affiancamento degli Uffici Giudiziari nella predisposizione del Bilancio Sociale è duplice:

a) soddisfare un'esigenza di *social accountability*, garantendo ai servizi forniti dagli Uffici Giudiziari visibilità e trasparenza -sia verso l'interno che verso l'esterno;
b) rafforzare la propria legittimazione nella società civile, aumentando il riconoscimento dei vari portatori di Interessi - "*stakeholder*" - intorno alle finalità e alla missione dell'organizzazione dell'Ufficio interessato.

Gli obiettivi specifici di questa linea sono così sintetizzabili.

a) evidenziare le attività realizzate e i servizi erogati da ciascun Ufficio Giudiziario;
b) evidenziare i risultati raggiunti riguardo ai temi connessi alla propria responsabilità sociale;
c) consentire agli *stakeholder* di conoscere le modalità di allocazione delle risorse;
d) verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi di miglioramento fissati per i vari *stakeholder*;
e) permettere all'Ufficio Giudiziario di poter replicare, negli anni successivi, la redazione del bilancio sociale in totale autonomia operativa.

Azioni da realizzare *nella Linea di Attività 5*.

a) costruzione dell'architettura del Bilancio Sociale, attraverso la condivisione del concetto di Bilancio Sociale e la ricostruzione del sistema degli *stakeholder* e delle loro aspettative informative;
b) redazione del primo Bilancio Sociale attraverso:
c) ricostruzione delle linee strategiche dell'Ufficio Giudiziario secondo lo schema del Bilancio Sociale;
d) riclassificazione dell'allocazione del *budget* secondo le linee strategiche e aspettative informative degli *stakeholder*;
e) definizione del piano di miglioramento attraverso:

f) la definizione delle specifiche per il miglioramento del sistema informativo relativamente all'allocazione del *budget* e attività erogate;
g) la definizione dei possibili indicatori dei risultati per il miglioramento del Bilancio Sociale;
h) discussione interna all'ufficio del Bilancio e sistemazione finale per la pubblicazione;
i) accompagnamento alla predisposizione fisica del Bilancio Sociale;
j) analisi ed aggiornamento del sistema informativo dell'Ufficio Giudiziario al fine di consentire la redazione ed il monitoraggio del Bilancio Sociale annuale.

Tali azioni dovranno prevedere la realizzazione di interventi consulenziali, interventi formativi, *focus group* con gli stakeholders, analisi del sistema informativo esistente, analisi dei dati storici, attivazione di sistemi informativi, introduzione di reportistica, predisposizione Layout e stampa.

Prodotti attesi:
α) *report* interni;
β) *report* "aperti" verso *stakeholders*;
γ) procedure per la realizzazione del Bilancio Sociale;
δ) procedure per la revisione annuale dello stesso;
ε) primo Bilancio Sociale;
ξ) *tools* informatici per gestire il Bilancio Sociale annuale.

Linea 6 Comunicazione istituzionale: realizzazione del sito web;

Aspetto cruciale dell'intervento è la comunicazione nei confronti della cittadinanza e degli *stakeholders*. In tal senso, sarà opportuno formare ed affiancare gli operatori della comunicazione che operano all'interno degli uffici giudiziari.
Gli obiettivi che questa linea d'attività si prefigge sono di seguito sintetizzati:
a) ideare e progettare un sito, qualora l'Ufficio Giudiziario non ne sia dotato, che veicoli adeguatamente storia, stato dell'arte e prospettive delle attività di riqualificazione dell'Ufficio;
b) sviluppare un sito *internet* funzionale, organizzato in riferimento alle strategie comunicative che l'iniziativa intende adottare qualora l'Ufficio Giudiziario non ne sia dotato;
c) aggiornare in modo puntuale e corretto i contenuti del sito (che dovrà essere di tipo dinamico e facile da gestire);

Azioni da realizzare *nella Linea di Attività 6*:
a) realizzazione e gestione del sito *web* o di un'apposita sezione all'interno del sito *web* già esistente;
b) ricognizione degli *standard* tecnici e raccolta delle indicazioni del responsabile SIA nell'ottica di uniformità delle caratteristiche e dell'accessibilità del sito;
c) ideazione del sito qualora non esistente;
d) progettazione della struttura e sviluppo dei contenuti;
e) sviluppo del *layout* grafico e realizzazione con idonei strumenti informatici;
f) aggiornamento continuo del sito (*in progress* ed utilizzando i dati più aggiornati);

Prodotti attesi *nella Linea di Attività 6*:
a) schemi delle bozze e struttura finale del sito;
b) messa *on line* del sito e aggiornamenti periodici.

Linea 7 - Comunicazione con la cittadinanza, rapporti con i *media* e organizzazione convegno finale con pubblicazione dei risultati del progetto. Attivazione del network per la diffusione delle buone prassi.

In continuità della linea precedente, l'azione di comunicazione è fondamentale alla realizzazione dell'avvicinamento degli uffici giudiziari al cittadino, migliorando quindi l'immagine pubblica del sistema giustizia. Il miglioramento della struttura organizzativa avviene anche e soprattutto grazie alla capacità della struttura organizzativa di apprendere dalle *best practices* che hanno visto accrescere l'efficacia e l'efficienza degli Uffici Giudiziari nei diversi contesti territoriali. A tal fine, sarà opportuno affiancare il personale degli Uffici Giudiziari nell'apprendimento e nello scambio di buone pratiche già adottate da altri Uffici Giudiziari presenti sul territorio italiano.

a) fornire in modo continuativo ai *media* i risultati intermedi del lavoro;
b) trasmettere i risultati al di fuori del territorio;
c) creare un *network* per la diffusione delle buone prassi.

La progettazione ed attivazione, nel rispetto degli *standard* e delle indicazioni fornite dal responsabile per i sistemi informativi automatizzati, di una pagina *web* risponde alla necessità di mettere a punto uno strumento di facile e rapida consultazione di ciò che avviene. Il sito, che dovrà essere sistematicamente aggiornato, dovrà garantire ad ogni interessato l'accessibilità e la fruibilità dello stesso e dovrà essere attivato quanto prima e rimanere in funzione per tutta la durata del Servizio. Al termine dei lavori dovrà essere messa a punto una pubblicazione dove verranno esposti i risultati del lavoro, da presentare durante il convegno finale.

Azioni da realizzare *nella Linea di Attività 7*:

a) rapporti con i media e organizzazione convegno finale con pubblicazione dei risultati del progetto;
b) contatto continuo con i media;
c) raccolta dei risultati e dei materiali di progetto;
d) organizzazione di un convegno finale unico per i dieci Uffici Giudiziari Siciliani da tenersi a Palermo;
e) analisi di benchmarking al fine di intercettare progetti-pilota sperimentati in altri contesti territoriali;
f) scambio di best practices con altri tribunali italiani che hanno attivato sperimentazioni per il miglioramento dell'organizzazione degli Uffici Giudiziari;
g) laboratori esperienziali con personale di altri Uffici Giudiziari per simulazione delle buone pratiche.

Prodotti attesi *nella Linea di Attività 7*:

a) relazioni intermedie e finali;
b) pubblicazione;
c) convegno finale;
d) acquisizione della capacità di fare *network* con altri Uffici Giudiziari.

Per quanto riguarda la metodologia, l'intervento oggetto dell'appalto dovrà garantire il coinvolgimento dell'intero personale dell'Ufficio Giudiziario - di ogni ordine e grado- nonché degli uffici ad esso direttamente collegati e connessi. Inoltre, il servizio dovrà prevedere un'attenta attività di monitoraggio, da svolgersi in modo continuo per tutto l'andamento delle attività, analizzando gli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi prestabiliti.

Art. 5 Coordinamento delle attività e verifica del Servizio – Istituzione cabina di regia

L'insieme delle attività di realizzazione del Servizio dovrà essere svolto e concordato in stretto raccordo con i Responsabili degli Uffici Giudiziari e dell'Amministrazione. L'Aggiudicatario dovrà indicare, per ciascun Ufficio Giudiziario, un responsabile del piano operativo.
Tutte le attività dovranno essere svolte nel rispetto e in attuazione delle norme che regolano le attività dell'Ufficio Giudiziario, nonché del Piano triennale per l'informatica del Ministero della Giustizia e delle vigenti disposizioni in tema di tenuta dei registri, anche in relazione alle indicazioni del Responsabile SIA in ordine alla diffusione dei progetti informatici dell'amministrazione.
La Cabina di Regia formata da n° 2 Referenti dell'Amministrazione, n° 1 Rappresentante per ciascun Ufficio Giudiziario e n° 1 Rappresentante dell'Aggiudicatario valuterà l'attuazione degli stati di avanzamento del Piano Operativo di dettaglio delle attività anche al fine di un suo miglioramento tramite variazioni, integrazioni e modifiche.
Inoltre al fine di consentire l'integrazione dei servizi realizzati nei diversi uffici giudiziari della Regione Sicilia, e quindi facilitare lo scambio delle buone pratiche fra i diversi uffici giudiziari siciliani, coordinare le attività di comunicazione ed effettuare le attività d monitoraggio in coerenza con il Progetto Interregionale/Transnazionale denominato "Diffusione di Best Practices presso gli Uffici Giudiziari italiani" si intende attivare un Comitato di Coordinamento e Monitoraggio delle azioni. Tal Comitato di Coordinamento sarà presieduto dal Responsabile Unico del Procedimento del presente appalto e dai referenti dei diversi aggiudicatari dei relativi servizi appaltati. A tal proposito l'aggiudicatario dovrà riservare uno quota pari al 3% dell'importo della commessa al fine di garantire la presenza di uno esperto e dunque, il buon funzionamento del suddetto Comitato di Coordinamento e Monitoraggio.

Art. 6 Importo dell'appalto e durata del Contratto

L'importo complessivo dell'appalto a base di gara, è di € 1.150.000,00 (euro unmilionecentocinquantamila/00), esclusa IVA, da erogarsi per il periodo di 24 (ventiquattro) mesi decorrente dalla data di stipulazione del Contratto a valere sull'Asse VII "Capacità Istituzionale" del POR FSE Regione Sicilia 2007/2013.
Tale ultimo importo è ripartito in percentuale tra gli Uffici Giudiziari interessati come segue:

- Tribunale di Marsala – euro 300.000,00 (trecentomila/00);
- Procura della Repubblica di Marsala – euro 100.000,00 (centomila/00);
- Corte di Appello di Palermo – euro 450.000,00 (quattrocentocinquantamila/00);
- Procura della Repubblica di termini Imerese - euro 100.000,00 (centomila/00);
- Procura della Repubblica di Trapani - euro 200.000,00 (duecentomila/00);

L'importo offerto dall'Aggiudicatario resterà fisso ed invariabile per tutta la durata del Contratto. Con il prezzo offerto, l'Aggiudicatario si intende compensato di tutti gli oneri impostigli e per tutto quanto occorra per fornire la prestazione compiuta in ogni sua parte.
Le prestazioni richieste implicano che l'Aggiudicatario operi in stretto contatto con l'Amministrazione e con i Responsabili degli Uffici Giudiziari e che sia disponibile per incontri emomenti di raccordo.

Art. 7 Modalità di esecuzione del Servizio

Nello svolgimento delle attività, l'Aggiudicatario dovrà coordinarsi con il Dipartimento Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale – Area 1- Affari Generali, e collaborare con l'insieme dei soggetti coinvolti nell'attuazione del progetto.
L'Aggiudicatario dovrà presentare, entro 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dalla sottoscrizione
del Contratto, il Piano Operativo di dettaglio delle attività, che dovrà rispettare, l'importo assegnato e previsto per ciascun Ufficio Giudiziario, come indicate al precedente art. 6.
Tutte le attività che fanno riferimento al servizio dovranno essere realizzate entro i termini che saranno concordati con il Dirigente Responsabile del Servizio – Area 1- Affari Generali, secondo il Piano Operativo di dettaglio delle attività, che dovrà essere approvato dal medesimo Dirigente responsabile nella qualità di RUP e riferito a obiettivi, contenuti e strategie d'azione, risorse, tempi e modalità di verifica delle realizzazioni.
Con cadenza trimestrale, dovrà essere redatto un rapporto di avanzamento delle attività in cui esplicitare le attività svolte in ciascun Ufficio Giudiziario ed il numero di giornate impiegate dalle figure professionali in ciascun ufficio. La fatturazione potrà avvenire solo a fronte di rapporti accettati da parte del Responsabile del Procedimento (RUP).
L'Aggiudicatario dovrà presentare una relazione conclusiva sulle attività svolte, entro 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla data di scadenza del Contratto, che dovrà essere approvata dal Dirigente Responsabile del Servizio Area 1. Affari Generali, nella qualità di RUP.
Il gruppo di lavoro proposto dall'Aggiudicatario in sede di offerta non può essere modificato - né nel numero complessivo dei componenti, né nella persona dei singoli componenti - senza il preventivo assenso del Dirigente Responsabile del Servizio – Area 1. Affari Generali, nella qualità di RUP.
Qualora l'Aggiudicatario, durante lo svolgimento delle attività oggetto del Contratto, dovesse essere costretto a sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, deve formulare specifica e motivata richiesta al Dirigente Responsabile del Servizio - Area 1. Affari Generali, nella qualità di RUP, indicando i nominativi e le referenze dei componenti che intende proporre in sostituzione di quelli indicati in sede di offerta. Tali nuovi eventuali componenti devono avere requisiti equivalenti o superiori a quelli posseduti dai componenti da sostituire, motivo per cui deve essere fornita in sede di richiesta la documentazione comprovante il possesso dei requisiti suddetti.
L'attesa dell'autorizzazione del Dirigente Responsabile del Servizio – Area 1- Affari Generali con funzione di RUP, non esonera dall'adempimento delle obbligazioni assunte e qualsiasi modifica nella composizione del gruppo di lavoro non può costituire motivo per la sospensione o la dilazione della prestazione del Servizio, salvo espressa autorizzazione dell'Amministrazione.

Art. 8 Responsabile del procedimento e referente

Per la massima fluidità ed efficacia dei rapporti reciproci nell'esecuzione del presente affidamento, l'Amministrazione è rappresentata dal Responsabile del Procedimento (RUP), indicato nel bando, con i poteri previsti dall'art. 10 del Codice Appalti, salvo nei casi in cui il Capitolato o il Contratto prevedano specifiche attività in capo ad altri soggetti, come nel caso della Cabina di regia di cui all'art. 5 del Capitolato.
Rappresentante referente dell'Aggiudicatario sarà il Coordinatore del Gruppo di lavoro.

Art. 9 Suddivisione del Servizio e Subappalto

Non sono ammesse offerte parziali, il servizio è indivisibile. E' vietata la cessione totale o parziale del Contratto.
Non sono ammesse offerte in variante.
Il subappalto è ammesso nei limiti ed alle condizioni di cui all'art. 118 del Codice Appalti.

L'Aggiudicatario è comunque responsabile, nei confronti del Committente, delle attività subappaltate e dei servizi resi dal subappaltatore ed esso solo risponde della qualità delle prestazioni subappaltate.

Art. 10 Modalità di pagamento

I pagamenti saranno effettuati con le modalità previste dal Contratto, previa verifica da parte del Committente della rispondenza delle prestazioni ricevute con quanto previsto dal Contratto e dal Capitolato, sulla base di apposito *report* relativo alle attività svolte, presentato dal referente dell'Aggiudicatario.
Gli importi da liquidare saranno specificati nel Contratto in base al cronoprogramma delle attività ed al Piano Operativo di attività di cui all'art. 7 del Capitolato.
Resta fermo che i pagamenti saranno effettuati solo a fronte e nei limiti delle prestazioni effettivamente già eseguite, previa presentazione di regolare fattura (redatta secondo le vigenti disposizioni civilistiche e fiscali), con le modalità previste nel Contratto.
La suddetta liquidazione avverrà mediante accreditamento su conto corrente bancario intestato all'Aggiudicatario, che ai sensi del combinato disposto di cui all'art.3, Legge n. 136/2010 ed all'art. 2, comma 1, della Legge Regionale 15/2008 e s.m.i., dovrà indicare un numero di conto corrente unico, che sarà riportato nel Contratto, sul quale fare confluire tutte le somme relative all'Appalto. L'aggiudicatario si avvarrà di tale conto corrente per tutte le operazioni relative all'Appalto, compresi i pagamenti delle retribuzioni al personale da effettuarsi esclusivamente a mezzo di bonifico bancario bonifico postale o assegno circolare non trasferibile. Il mancato rispetto del suddetto obbligo comporterà la risoluzione del Contratto per inadempimento contrattuale.
Tali modalità di pagamento, nonché il numero del conto e le coordinate bancarie, dovranno sempre essere indicate sulle fatture.
La stipula del Contratto ed il pagamento dei corrispettivi, a titolo di acconto e di saldo, saranno subordinati all'acquisizione - da parte dell'Amministrazione - del documento che attesti la regolarità contributiva e retributiva.

Art. 11 Altri oneri ed obblighi dell'Aggiudicatario

Oltre a quanto stabilito in precedenza sono a totale carico dell'Aggiudicatario, senza dar luogo ad alcun compenso aggiuntivo a nessun titolo, i seguenti oneri ed obblighi, come meglio specificati nello schema di contratto:

a) tutte le spese sostenute per la partecipazione alla presente gara;
b) tutte le spese di bollo inerenti agli atti occorrenti per la fornitura del Servizio dal giorno della notifica dell'aggiudicazione e per tutta la sua durata;
c) la ripetizione di quei servizi oggetto del Contratto che a giudizio del Committente non risultassero eseguiti a regola d'arte;
d) l'obbligo di segnalare per iscritto immediatamente al Committente ogni circostanza o difficoltà relativa alla realizzazione di quanto previsto;
e) l'obbligo di attenersi strettamente al Regolamento Comunitario vigente in tema di informazione e pubblicità degli interventi dei Fondi Strutturali Reg. (CE) 1828/2006, pubblicato sulla G.U.U.E. L 371 del 27/12/2006, e successive modificazioni ed integrazioni, per quanto applicabili.

L'Aggiudicatario, inoltre, si obbliga a consentire gli opportuni controlli ed ispezioni sulle attività svolte nel contesto del Servizio, da parte dei funzionari dell'Amministrazione o dei funzionari delle autorità statali e comunitarie.

Art. 12 Tempistica di attuazione del Servizio

Per lo svolgimento di tutte le attività l'Aggiudicatario dovrà rispettare la tempistica formulata nell'offerta tecnica, nel cronoprogramma, nel Piano Operativo di cui all'art. 7 del Capitolato, nonché le eventuali ulteriori prescrizioni del Committente. L'Aggiudicatario deve dare inizio all'espletamento del Servizio ai sensi e nei modi stabiliti dall'art. 2, Contratto.