

Sichtvermerke i. S. d. Art. 13 L.G. 17/93
über die fachliche, verwaltungsgemäße
und buchhalterische Verantwortung

Visti ai sensi dell'art. 13 L.P. 17/93
sulla responsabilità tecnica,
amministrativa e contabile

AGENTUR FÜR SOZIALE UND
WIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG

AGENZIA PER LO SVILUPPO
SOCIALE ED ECONOMICO

Dekret

Decreto

Laufendes Haushaltsjahr

Esercizio corrente

zweckgebunden

impegnate

vorgemerkt

prenotate

als Einnahmen ermittelt

accertate in entrata

auf Kapitel

su capitolo

Vorgang

operazione

Der Direktor
des Amtes für Ausgaben/Einnahmen

Il direttore
dell'ufficio spese/entrate

Datum / Unterschrift

data / firma

Diese Abschrift
entspricht dem Original

Per copia
conforme all'originale

Datum / Unterschrift

data / firma

Abschrift ausgestellt für:

Copia rilasciata a:

Nr.

N.

136

vom

del

5.4.2016

Betreff:

Oggetto:

Auftragserteilung für die Durchführung einer
Untersuchung zur Kundenzufriedenheit der
Leistungsempfänger der ASWE (*customer
satisfaction*)

Betrag € 23.637,5

CIG: Z141838F1A

Incarico per la conduzione di una rilevazione
sul grado di soddisfazione dei beneficiari
delle prestazioni erogate dall'Agenzia
(*customer satisfaction*)

Importo € 23.637,5

CIG: Z141838F1A

Der Direktor der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung hat folgende Überlegungen angestellt:

- mit Landesgesetz vom 22. Dezember 2009, Nr. 11 wurde die Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung der Autonomen Provinz Bozen, kurz A.S.W.E. genannt, als Körperschaft des Landes, mit öffentlicher Rechtspersönlichkeit sowie Verwaltungs-, Buchhaltungs- und Vermögensautonomie errichtet;

- mit Beschluss der Landesregierung vom 7. Juli 2015, Nr. 816, wurde das Statut der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung genehmigt;

- mit Dekret des Direktors der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung vom 15.01.2016, Nr. 21, wurde das Budget für das Jahr 2016 genehmigt;

- nach Einsichtnahme des Legislativdekretes Nr. 163/2006 und des D.P.R. Nr. 207/2010;

- nach Einsichtnahme des Landesgesetz Nr. 16/2015 „Bestimmungen über die öffentliche Auftragsvergabe“ und des Art. 6 des Landesgesetz 17/1993;

- Hauptziel für die Agentur ist eine Untersuchung der Kundenzufriedenheit durchzuführen; die Untersuchung soll verbesserungsorientiert sein, also dem Ansatz einer formativen Evaluation folgen;

- Die Erhebung der Kundenzufriedenheit erfasst eine erste Konzeptphase, die eine entsprechende fachliche Kompetenz im Bereich der Kundenzufriedenheitsforschung und eine Vertrautheit mit dem Forschungsgegenstand (also den verschiedenen Sozialleistungen) verlangt, und eine Durchführungsphase wobei es eine organisatorisch entsprechend gerüstete Einrichtung mit muttersprachlichen Interviewern in beiden großen Landessprachen notwendig ist;

- insbesondere die Erhebung der Kundenzufriedenheit muss sich in zwei große Phasen gliedern:

a) Entwicklung des Untersuchungsdesigns, Stichprobenplanung, Erarbeiten von Qualitätsaspekten der verschiedenen Dienstleistungen, Erstellen der Fragebögen (Konzeptphase);

b) Organisation der Erhebung, Stichprobenziehung, Durchführung der Erhebung, statistische Auswertung, Berichterlegung (Durchführungsphase).

- da die Agentur keine persönliche Fachkompetenz und keine organisatorisch entsprechend gerüstete Einrichtung besitzt damit sie direkt die Aufgabe übernehmen könnte;

- da keine Konventionen Consip oder AOV für ähnliche Dienste zur Verfügung stehen, behält sich die Agentur das Recht vor, ein selbstständiges Vergabeverfahren durchzuführen. In diesem Zusammenhang wird auf die Erklärung des Verfahrensverantwortlichen "RUP" (Nr. Prof. ASWE 1556 vom 04.02.2016) – die fester Bestandteil vom Dekret ist – gemäß den Vorschriften laut Art. 1, Absatz 450 des Gesetzes Nr. 296/2006 eingehalten zu haben, verwiesen;

- nach Einsichtnahme der Ablehnung (Nr. Prof. ASWE 396 vom 12.01.2016) der Anfrage ASWE vom

Il direttore dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico ha preso in considerazione quanto segue:

- con legge provinciale 22 dicembre 2009, n. 11, è stata istituita l'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico della Provincia autonoma di Bolzano, in forma abbreviata ASSE, quale ente strumentale della Provincia, con personalità giuridica di diritto pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e patrimoniale;

- con deliberazione della Giunta provinciale del 7 luglio 2015, n. 816 è stato approvato lo Statuto dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico;

- con il decreto del Direttore dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico del 15.01.2016, n. 21, è stato approvato il Budget per l'esercizio finanziario 2016;

- visto il decreto legislativo n. 163/2006 e il D.P.R. 207/2010;

- vista la legge provinciale n. 16/2015 "Disposizioni sugli appalti pubblici" e l'art. 6 della legge provinciale 17/1993;

- preso atto della necessità, da parte dell'Agenzia, di condurre un'indagine sul grado di soddisfazione dei beneficiari delle prestazioni erogate, orientata ad un miglioramento del proprio operato;

- lo studio comprende una prima fase concettuale che richiede una competenza specifica nel campo della conduzione di indagini e familiarità con l'oggetto della ricerca (prestazioni sociali) e una seconda fase che richiede un'organizzazione di mezzi e la disponibilità di intervistatori di madrelingua italiana e tedesca;

- in particolare si individuano due grandi fasi:

a) definizione dell'indagine, disegno del campione, valutazione degli aspetti qualitativi relativi alle singole prestazioni e predisposizione del questionario (fase concettuale);

b) organizzazione della rilevazione, estrazione del campione, conduzione dell'indagine, elaborazione statistica, reportistica (fase esecutiva).

- considerato che per il compimento del sopracitato servizio, l'Agenzia non possiede competenze e strumentazione tecnica adeguata;

- preso atto che non sono state attivate né da parte di ACP né da parte di Consip convenzioni a cui poter aderire relativamente a servizi comparabili con quelli da acquistare. A tal proposito si rimanda alla dichiarazione del responsabile unico del procedimento (RUP), di rispetto degli obblighi di cui all'art. 1 comma 450 della L. 296/2006, che costituisce parte integrante del presente decreto (prot. Nr. 1556 del 04.02.2016);

- vista la richiesta inviata via mail in data 20.08.2015 ad ASTAT – Istituto provinciale di statistica – di inserire la

20.08.2015 an ASTAT – Landesinstitut für Statistik – diese Erhebung im Landesstatistikprogramm einzufügen und die Erhebung von Seiten der ASWE durchzuführen -;

- es wurde als notwendig erachtet eine Marktforschung, unter Einhaltung der Grundsätze des freien Wettbewerbs, der Gleichbehandlung, der Nichtdiskriminierung, der Transparenz, für die zukünftige und eventuelle Vergabe des Dienstes der Untersuchung der Kundenzufriedenheit der Leistungsempfänger der ASWE zu veröffentlichen sodass Bieter, die die vorgesehenen und angemessenen Anforderungen besitzen ihre Interessebekundung an Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE) einreichen können;

- im Zeitraum zwischen 05.02.2016 und 24.02.2016 wurde auf Intranet Seite ASWE (<http://www.provinz.bz.it/aswe>) und durch das Informationssystem Südtirols für öffentliche Verträge (<http://www.banditoadige.it/special-notice>) eine öffentliche Bekanntmachung für die zukünftige Vergabe des Dienstes veröffentlicht; der geschätzte Betrag beläuft sich unter 20.000 Euro;

- aufgrund dieser Marktforschung haben innerhalb 24.11.2016 zwei Kandidaten die Bewerbung an Agentur eingereicht, bzw. Apollis Ohg und RCM Solution;

- ein dritter Kandidat hat seine Interessenbekundung außer Frist, am 05.03.2016 geschickt und wurde deshalb ausgeschlossen;

- wurden die Bewerbungen bewertet, wie im Protokoll ASWE 40.00/3498 vom 07/03/2016 dokumentiert, welches wesentlicher Bestandteil dieses Dekrets ist;

- das Angebot, das von Seiten des Studio Apollis vorgestellt wurde, ist das einzige die den Arbeitsmethoden, wie in der Bekanntmachung beschrieben, entspricht bzw. die telefonische Durchführung der Untersuchung, die aus technischen Gründen das beste Verfahren für die Agentur ist. Apollis hat außerdem eine große Erfahrung im Bereich der Durchführung ähnlichen Erhebungen erworben, auch beim Amt für Vorsorge und Sozialversicherung (heute ASWE), und besitzt dazu eine angemessene technische Ausstattung und Organigramm;

verfügt

- den Auftrag an Apollis, aufgrund der in den Prämissen erwähnten Gründe, zu erteilen; der Gesamtbetrag beläuft sich auf 23.637,5 Euro (inkl. MwSt.).

Der Direktor der Agentur

Dr. Eugenio Bizzotto

AS-05.04.2016

rilevazione nel programma statistico provinciale e di condurre la rilevazione per conto dell'ASSE e considerato il rigetto della richiesta con mail prot. Nr. 396 del 12.01.2016;

- reputato opportuno avviare un'indagine di mercato, nel rispetto dei principi di efficacia, economicità, imparzialità e trasparenza, per raccogliere eventuali candidature da parte di operatori economici presenti sul mercato con esperienze consolidate al riguardo, e che abbiano i requisiti previsti e adeguati all'incarico;

- a tal scopo nel periodo compreso tra il 05.02.2016 e il 24.02.2016 è stato pubblicato, sul sito ASSE (<http://www.provinz.bz.it/asse>), sul portale gare telematiche <https://www.banditoadige.it/special-notice> un avviso pubblico ai fini dell'affidamento del servizio, per un importo stimato del servizio al di sotto dei 20.000 Euro;

- sono giunte a seguito di questo avviso due candidature entro il termine fissato nel giorno 24.11.2016, nello specifico da parte di Apollis s.n.c. e RCM Solution;

- un terzo candidato ha presentato la propria manifestazione di interesse fuori termine, il giorno 05.03.2016 e pertanto è stato escluso dalla procedura;

- le candidature sono state oggetto di valutazione, come si evince dal verbale nr. Prot. ASSE 40.00/3498 del 07/03/2016, che costituisce parte integrante del presente decreto;

- Studio Apollis è risultato l'unico offerente ad aver presentato un preventivo in linea con metodo di lavoro prospettato nell'avviso pubblico dall'Agenzia, ovvero la conduzione dell'intervista per via telefonica, ritenuta per motivi tecnici la più fattibile. Inoltre lo studio Apollis ha evidenziato una grande esperienza maturata nell'ambito della conduzione di indagini analoghe, come confermato anche in passato presso l'ufficio previdenza e assicurazione sociale della Ripartizione 24, oltre che possedere una buona dotazione tecnica ed organica;

dispone

- di conferire l'incarico allo studio Apollis, per i motivi citati in premessa, per un importo complessivo di spesa di 23.637,5 Euro (IVA inclusa).

Il direttore dell'Agenzia