



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche di coesione




Umana Solidarietà
Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.

**PNRR MISSIONE 5 COMPONENTE 3 INVESTIMENTO 1.1.1
SERVIZI E INFRASTRUTTURE SOCIALI DI COMUNITA**

* * * *

**SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA INTEGRAZIONE
SOCIO-ALLOGGIATIVA DEI MIGRANTI
E SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-SANITARIA**

COMUNE DI SANTA DOMENICA VITTORIA

**AVVISO DI SELEZIONE PUBBLICA MEDIANTE PROCEDURA COMPARATIVA
DI N. 1 OPERATORE ECONOMICO PER L'AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI CONTROLLO DI QUALITA' E SODDISFAZIONE UTENTI**

CUP: I35I22001120006

CIG: A007C9C588

Nell'ambito delle attività relative al progetto "Servizio di assistenza alla integrazione socio-alloggiativa dei migranti e servizio di assistenza domiciliare socio-sanitaria", il Consorzio Umana Solidarietà s.c.s. - in qualità di soggetto attuatore esterno deve garantire un servizio di controllo di qualità e soddisfazione utenti.

Art. 1 – Oggetto dell'avviso, durata e importo

"Consorzio Umana Solidarietà s.c.s."
Via Villa Florio N.54 – 90138 Palermo
P. IVA 06519910829
Mail: info@consorzioumanasolidarieta.it
Telefax 0933.981792
www.consorzioumanasolidarieta.it



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche di coesione




Umansolidarieta
Consorzio Umansolidarieta s.c.s.

Nell'ambito del Progetto, l'incaricato del Servizio di controllo di qualità e soddisfazione utenti è responsabile di valutare e monitorare la qualità dei servizi offerti e garantire la soddisfazione degli utenti. Le sue principali responsabilità includono:

- Valutazione della qualità dei servizi: L'incaricato del controllo di qualità è responsabile di sviluppare e implementare sistemi e procedure per valutare la qualità dei servizi socio assistenziali forniti. Ciò include la definizione di standard di qualità, la creazione di strumenti di valutazione, l'analisi dei dati e la produzione di report sulle prestazioni.
- Monitoraggio delle prestazioni: L'incaricato del controllo di qualità monitora costantemente le prestazioni del personale e dei fornitori di servizi, assicurandosi che siano conformi agli standard di qualità stabiliti. Questo include l'osservazione diretta, le revisioni dei documenti, le valutazioni periodiche e le analisi dei dati.
- Raccolta e analisi dei feedback degli utenti: L'incaricato del controllo di qualità raccoglie feedback e opinioni dagli utenti dei servizi, utilizzando strumenti come sondaggi, interviste o focus group. Questi feedback vengono quindi analizzati per identificare punti di forza, debolezze e aree di miglioramento dei servizi.

“Consorzio Umansolidarieta s.c.s.”
Via Villa Florio N.54 – 90138 Palermo
P. IVA 06519910829
Mail: info@consorzioumanasolidarieta.it
Telefax 0933.981792
www.consorzioumanasolidarieta.it



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche di coesione



Umana Solidarietà
Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.

- Risoluzione dei reclami e gestione delle problematiche: L'incaricato del controllo di qualità si occupa di gestire i reclami degli utenti e affrontare le problematiche sollevate. Lavora a stretto contatto con il personale e gli utenti per risolvere eventuali problemi e migliorare la qualità complessiva dei servizi.
- Collaborazione con il personale e la direzione: L'addetto al controllo di qualità collabora con il personale e la direzione del progetto per implementare le migliori pratiche e le strategie di miglioramento continuo. Fornisce feedback al personale sulle prestazioni individuali e collettive e partecipa alla definizione di obiettivi e piani di azione per migliorare la qualità dei servizi.

Il territorio di intervento è il territorio il Comune di Santa Domenica Vittoria (ME) con possibilità di attività di diffusione nel territorio regionale.

L'importo complessivo del servizio è di € 6.000,00. Tale compenso è da ritenersi onnicomprensivo e pertanto nessuna altra somma sarà erogata in relazione all'esecuzione dell'attività legata al succitato Progetto. Il servizio ha una durata pari a 103 settimane decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto.

Art. 2 - Requisiti generali di accesso

*“Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.”
Via Villa Florio N.54 – 90138 Palermo
P. IVA 06519910829
Mail: info@consorzioumanasolidarieta.it
Telefax 0933.981792
www.consorzioumanasolidarieta.it*



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche di coesione



Umana Solidarietà
Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.

Possono presentare domanda di selezione tutti gli operatori economici che:

1. siano in possesso dei requisiti professionali di cui alla vigente normativa per le attività inerenti all'oggetto dell'affidamento;
2. abbiano maturato esperienza nell'ambito oggetto dell'affidamento. In particolare sarà considerato requisito preferenziale la particolare esperienza nell'ambito degli aiuti per sostenere gli investimenti nelle strutture per anziani e persone con limitazioni nell'autonomia e nell'ambito degli aiuti per sostenere gli investimenti nelle strutture per servizi socio-assistenziali per inabili fisici e psichici, sia giovani che adulti presso comunità alloggio residenziali o case protette.

Art. 3 - Modalità e termini di presentazione della domanda

Gli interessati potranno inviare la domanda di partecipazione all'avviso in oggetto contenente:

- i dati anagrafici dell'operatore economico;
- l'autocertificazione, resa nei modi di legge, relativa al possesso dei requisiti generali, d'idoneità professionale e tecnica;
- apposita certificazione e/o documentazione comprovante l'esperienza maturata nel servizio oggetto dell'affidamento;

“Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.”
Via Villa Florio N.54 – 90138 Palermo
P. IVA 06519910829
Mail: info@consorzioumanasolidarieta.it
Telefax 0933.981792
www.consorzioumanasolidarieta.it



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche di coesione



Umana Solidarietà
Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.

- copia fotostatica di un documento d'identità in corso di validità del rappresentante legale.

Il presente avviso è pubblicato per 15 giorni consecutivi sul sito del Consorzio Umana Solidarietà s.c.s. e sul sito istituzionale del Comune di Santa Domenica Vittoria (ME) all'albo pretorio nonché nell'apposita sezione dedicata.

La domanda deve essere indirizzata a: “Consorzio Umana Solidarietà” - sede operativa Viale delle Rimembranze, n. 74, 95044 Mineo (CT)” e deve pervenire **entro il 22/09/2023**.

La domanda, contenuta in una busta chiusa, recante l'indicazione del mittente e la seguente dicitura “*Domanda di partecipazione all'avviso avviso di selezione pubblica mediante procedura comparativa per il conferimento del servizio di controllo di qualità e soddisfazione utenti*”, può essere presentata, esclusivamente, mediante una delle seguenti modalità:

- consegna a mano presso l'ufficio del “Consorzio Umana Solidarietà” - sede operativa Viale delle Rimembranze, n. 74, 95044 Mineo (CT) dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle 18:00;
- a mezzo del servizio postale, mediante raccomandata con avviso di ricevimento. La domanda deve pervenire all'indirizzo sopra indicato della sede entro le ore 18:00 del termine ultimo. Le domande di partecipazione al concorso in questione, pervenute oltre il termine di

“Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.”
Via Villa Florio N.54 – 90138 Palermo
P. IVA 06519910829
Mail: info@consorziumanasolidarieta.it
Telefax 0933.981792
www.consorziumanasolidarieta.it



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche di coesione




Umana Solidarietà
Consorzio Umani Solidarietà s.c.s.

scadenza, anche se inviate precedentemente, sono escluse dalla procedura selettiva di cui al presente avviso;

tramite posta elettronica certificata, al seguente indirizzo: umanasolidarieta@pec.consorzioumanasolidarieta.it, entro le ore 18:00 del giorno di scadenza dell'avviso, riportante nell'oggetto la seguente dicitura: *“Domanda di partecipazione all'avviso avviso di selezione pubblica mediante procedura comparativa per il conferimento del servizio di controllo di qualità e soddisfazione utenti”*.

La domanda ed i documenti allegati (esclusivamente in formato pdf), devono essere sottoscritti dal candidato e ad essi deve essere allegata copia fotostatica (in formato pdf) di un documento di identità in corso di validità.

Art. 4 – Individuazione dell'affidatario

In presenza di più domande di partecipazione alla selezione, riscontrati il possesso dei requisiti richiesti, il servizio sarà affidato all'operatore economico che abbia dimostrato una maggiore esperienza nel servizio oggetto dell'affidamento.

Art. 5 – Trattamento dei dati

*“Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.”
Via Villa Florio N.54 – 90138 Palermo
P. IVA 06519910829
Mail: info@consorzioumanasolidarieta.it
Telefax 0933.981792
www.consorzioumanasolidarieta.it*



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche di coesione




Umana Solidarietà
Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.

I dati forniti dagli operatori economici verranno trattati ai sensi del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento della procedura relativa al presente avviso. Il conferimento dei dati ha natura obbligatoria e il loro trattamento avverrà mediante strumenti anche informatici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.

Art. 6 - Disposizioni finali

Il presente avviso costituisce a tutti gli effetti *lex specialis*. La partecipazione alla selezione comporta l'implicita accettazione, senza riserva alcuna, di tutte le prescrizioni contenute nell'avviso stesso, nonché di ogni normativa di legge e regolamentare comunque applicabile.

Il Consorzio Umana Solidarietà s.c.s. si riserva il diritto di modificare, prorogare, riaprire i termini di presentazione delle domande o, eventualmente, di revocare il presente avviso, di sospendere o di annullare la procedura, quando l'interesse pubblico lo richieda in dipendenza di circostanze preclusive od ostative di natura normativa, contrattuale, organizzativa o finanziaria, senza che gli istanti possano per questo vantare alcun diritto.

“Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.”
Via Villa Florio N.54 – 90138 Palermo
P. IVA 06519910829
Mail: info@consorzioumanasolidarieta.it
Telefax 0933.981792
www.consorzioumanasolidarieta.it



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche di coesione




Umana Solidarietà
Consorzio Umani Solidarietà s.c.s.

Per quanto non espressamente previsto dal presente avviso viene fatto riferimento alle norme legislative vigenti, contrattuali e regolamentari applicabili. Restano in ogni caso applicabili le norme legislative e le linee guida di attuazione del PNRR.

Per ogni informazione relativa al presente avviso gli interessati potranno contattare il Consorzio Umana Solidarietà s.c.s. ai seguenti recapiti:

Tel : 0933981792

e-mail: info@consorzioumanasolidarieta.it

PEC: umanasolidarieta@pec.consorzioumanasolidarieta.it.

Palermo, 14/09/2023.

Il Presidente Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.

Dott. Michele Leone

*“Consorzio Umana Solidarietà s.c.s.”
Via Villa Florio N.54 – 90138 Palermo
P. IVA 06519910829
Mail: info@consorzioumanasolidarieta.it
Telefax 0933.981792
www.consorzioumanasolidarieta.it*