

REGIONE CAMPANIA Giunta Regionale - Seduta del 14 febbraio 2003 - Deliberazione N. 617 - Area Generale di Coordinamento Istruzione - Form.ne Prof.le O.P. - **Approvazione bando di gara mediante licitazione privata urgente, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. b), e decreto legislativo 17/3/1995 n. 157, così come aggiornato da decreto legislativo 65/2000 per l'affidamento della sperimentazione del servizio di Call Center.**

*omissis*

PREMESSO

- Che con deliberazione di Giunta Regionale è stata approvata la programmazione 2003 delle attività del Settore orientamento e programmazione della formazione, a valere sull'esercizio finanziario del bilancio regionale 2003, che prevede, tra l'altro, l'attivazione di un call center per rispondere in termini di efficacia ed efficienza alle esigenze di informazione degli operatori e degli utenti sulle opportunità di formazione ed orientamento messe in campo;

CONSIDERATO

- Che è indispensabile attivare modelli innovativi di relazione con l'utenza che rispondano a criteri di trasparenza, uniformità e certezza dell'informazione;

- che il miglioramento del servizio pone anche la necessità di superare i limiti temporali e spaziali di accesso all'informazione e di ordinare e programmare l'accesso agli uffici, filtrando le richieste ed i bisogni di informazione;

RILEVATO

- che il Settore Orientamento e Programmazione della Formazione Professionale è attualmente impegnato nella gestione di programmi formativi attinenti al P.O.R. - Campania 2000 - 2006, al programma Equal, ai programmi di formazione continua e di formazione per l'obbligo formativo ecc. e che tali iniziative richiedono una continua, completa e complessa attività di informazione e supporto all'utenza;

PRESO ATTO

- dello schema di bando e del relativo disciplinare e dello schema di lettera di invito predisposto dal Settore Orientamento e, programmazione della formazione per l'affidamento a soggetti esterni del servizio di call center, mediante procedura di licitazione privata urgente, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lettera b. e decreto legislativo 17/3/1995 n. 157;

- che la scelta della suddetta procedura è giustificata dal notevole impegno, non procrastinabile nel tempo, che richiede l'attività di informazione ed assistenza agli utenti;

- che l'attività non può essere compiutamente profusa dall'attuale dotazione di risorse umane e materiali del Settore, in quanto prevalentemente - impegnata nella gestione delle azioni del P.O.R. - Campania 2000-2006;

TENUTO CONTO che

- per il carattere di urgenza dell'intervento, il Settore ha predisposto il bando di gara e il relativo disciplinare per l'affidamento con procedura di gara mediante licitazione privata urgente del servizio di sperimentazione del Call Center;

RITENUTO

- che, per la valutazione delle proposte sia necessario istituire una commissione di gara composta dal Dirigente del Settore e dai Dirigenti dei Servizi nominati con successivo Decreto Dirigenziale.

VISTA

- La delibera n. 5781 del 29/11/02 con cui si approvava la realizzazione di un Call Center informativo sulle opportunità formative e di orientamento promosse dal Settore Orientamento e Programmazione della Formazione Professionale;

- Il Decreto Dirigenziale n. 3143 del 6 dicembre 2002 di impegno delle risorse da mettere a bando pari a Euro 52.000,00 + IVA a valere sui Capitoli di Spesa nn. 5406 e 5408, dell'esercizio finanziario 2002;

Propone e la Giunta in conformità a voti unanimi

DELIBERA

Per tutto quanto espresso in narrativa che si intende di seguito integralmente riportato:

1. di disporre l'avvio della procedura di evidenza pubblica per l'affidamento ad un soggetto esterno, del servizio di Call Center;
2. di approvare il Bando di gara - Allegato A - ed il Disciplinare di gara -Allegato B che formano parte integrante della presente delibera;
3. di demandare a successivo Decreto Dirigenziale la nomina della commissione di gara presieduta dal Dirigente del Settore Orientamento e Programmazione della Formazione Professionale composta da tre membri all'uopo individuati;
4. di attingere le risorse finanziarie dall'impegno assunto con Decreto Dirigenziale n. 3143 del 6 dicembre 2002 pari a Euro 52.000,00 + IVA a valere sui Capitoli di Spesa nn. 5406 e 5408 dell'esercizio finanziario 2002;
5. di pubblicare la presente delibera sul sito [www.orientamento.regione.campania.it](http://www.orientamento.regione.campania.it);
6. di inviare il presente atto all'A.G.C. n. 17, al Settore Stampa e Documentazione per la pubblicazione integrale sul B.U.R.C. ed al Settore Orientamento e Programmazione della Formazione Professionale per gli adempimenti consequenziali.

Il Segretario  
Brancati

Il Presidente  
Bassolino