

Illustrazione del Servizio

SERVIZIO DI PULIZIA E DI ALTRE ATTIVITÀ AUSILIARIE PRESSO GLI
ISTITUTI SCOLASTICI

USR Lombardia

ILLUSTRAZIONE DEL SERVIZIO



Raggruppamento Temporaneo di imprese





Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca



SOMMARIO

1	Illustrazione del servizio	2
1.1	Attivazione del Servizio	3
1.1.1	Sopralluoghi.....	3
1.1.2	Consegna degli immobili.....	3
1.1.3	Stipula del contratto e avvio del servizio.....	3
1.2	Erogazione del servizio	4
1.2.1	Attività a canone.....	4
1.2.2	Attività ausiliarie.....	5
1.2.3	Attività extra – canone	5
1.3	Interazione e coinvolgimento.....	5
1.4	Monitoraggio del livello qualitativo dei servizi.....	5

Elaborazione e Sviluppo	Service Provider	Pagina
	 <p>Raggruppamento Temporaneo di imprese</p>	1/5

1 ILLUSTRAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio ha come oggetto la fornitura dei servizi di pulizia e di altre attività ausiliarie presso gli Istituti scolastici, connessi al subentro nei contratti stipulati dagli enti locali nella regione Lombardia.

Il servizio consiste nella **pulizia di locali, arredi ed eventuali aree esterne, nonché delle altre attività ausiliarie, ove previste, presso gli istituti scolastici.**

Il servizio è stato progettato ponendo particolare attenzione alla comunicazione e alla condivisione delle informazioni con le scuole. I principali strumenti a disposizione delle scuole sono:

LA SALA OPERATIVA

Sarà disponibile un numero di telefono per comunicare con il fornitore, richiedere informazioni e interventi.

IL PORTALE INTERNET



Il sito web www.schoolonweb.it/lombardia è disponibile agli istituti per trovare informazioni utili sulle modalità di erogazione del servizio, per scaricare materiale illustrativo, istruzioni operative, documenti, per essere aggiornati su news e appuntamenti, per consultare il programma dei sopralluoghi, FAQ, e molto altro ancora!

IL SISTEMA INFORMATICO

Attraverso una sezione apposita del portale e tramite nome utente e password, che saranno distribuite agli istituti (al Dirigente Scolastico e al Supervisore), sarà possibile accedere al sistema di gestione dei servizi. Si avrà la possibilità di:

- *gestire la fornitura dal punto di vista **amministrativo** visualizzando e stampando i contratti attuativi, consultare la documentazione, proporre modifiche, ecc...*
- *gestire la fornitura dal punto di vista **operativo**, monitorando la qualità dei servizi erogati, inoltrare reclami, solleciti, suggerimenti, compilare i questionari di soddisfazione, inoltrare richieste di interventi di pulizia straordinarie, approvare preventivi di spesa, consultare reportistiche di andamento dei servizi, visualizzare i programmi operativi delle attività, ecc...*

L'Ufficio Scolastico Regionale stipulerà con l'assuntore, aggiudicatario della gara di appalto, il Contratto Normativo. Successivamente la singola Istituzione Scolastica stipulerà il **Contratto Attuativo** con l'assuntore.

Elaborazione e Sviluppo	Service Provider	Pagina
	 <p>Raggruppamento Temporaneo di imprese</p>	2/5

1.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La procedura di attivazione del servizio prevede le seguenti fasi:

1. *sopralluoghi finalizzati al censimento e alla redazione del Verbale di Consegna*
2. *consegna degli immobili (definizione del Verbale di Consegna)*
3. *stipula del Contratto Attuativo e avvio del servizio*

1.1.1 SOPRALLUOGHI

I sopralluoghi che saranno svolti presso gli edifici del Circolo Didattico/Istituto saranno finalizzati alla redazione dei Verbali di Consegna ed, in particolare:

- al rilievo delle superfici di riferimento, distinte per categorie di destinazioni d'uso di riferimento;
- alla definizione della articolazione dell'Importo Contrattuale, anche sulla base delle altre attività ausiliarie, ove previste.

Per una corretta pianificazione del calendario dei sopralluoghi, e di conseguenza del servizio, è stato predisposto il **Modulo Informativo Preliminare (MIP)** allo scopo di raccogliere tutte le informazioni utili per una efficace ed efficiente organizzazione del servizio e definizione del Contratto Attuativo.

A supporto di questo si richiede agli istituti la massima collaborazione nella compilazione in ogni sua parte del modulo proposto. La corretta compilazione dello stesso servirà a pianificare in modo coerente con le esigenze e necessità degli Istituti stessi e a **programmare i sopralluoghi in modo tale da interferire il meno possibile con le normali attività didattiche** che si svolgono all'interno degli istituti.

A tale scopo sarà fondamentale la disponibilità delle planimetrie degli edifici, secondo le modalità indicate nella lettera di invito alla Conferenza di Servizi.



1.1.2 CONSEGNA DEGLI IMMOBILI

In questa fase l'assuntore metterà a disposizione delle scuole, **tramite il sistema informatico**, una serie di documenti e informazioni propedeutiche alla stipula dei contratti:

- Dati anagrafici raccolti durante i sopralluoghi (superfici, destinazioni d'uso, codifiche, ecc...);
- Supporto per la definizione dei parametri che andranno a definire l'Importo Contrattuale;
- Proposta di Contratto Attuativo e Verbale di Consegna.

Per ciascun elemento sarà possibile interagire con il fornitore per maggiore chiarezza e per esprimere eventuali osservazioni.

1.1.3 STIPULA DEL CONTRATTO E AVVIO DEL SERVIZIO

Elaborazione e Sviluppo	Service Provider	Pagina
	 <p>Raggruppamento Temporaneo di imprese</p>	3/5

Una volta disponibile la proposta di Contratto, stampata e firmata dalla scuola, l'assuntore provvederà al ritiro della documentazione per il completamento dell'iter di attivazione dei servizi.

1.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Una volta avviato il servizio la scuola avrà a disposizione gli strumenti per gestire il servizio e **seguire tutte le fasi tramite il sistema informatico** messo a disposizione.

L'attivazione, la supervisione e il controllo, la valutazione del livello qualitativo delle attività e la richiesta di interventi sono attività che si potranno svolgere tramite la navigazione web del sistema.

Entrando nel merito dei servizi, le operazioni previste si possono classificare in tre diverse tipologia di attività:

1. *attività a canone (ordinarie)*
2. *attività ausiliarie*
3. *attività extra canone (a richiesta)*



1.2.1 ATTIVITÀ A CANONE

Le attività "a canone" sono quelle attività che saranno erogate direttamente dall'assuntore senza necessità alcuna di richiesta/approvazione da parte del Supervisore. La scuola potrà **consultare il programma delle attività, in ogni momento, direttamente sul sistema informatico.**

Le attività a canone comprendono tutti gli interventi di pulizia giornaliera degli ambienti, suddivisi per categorie di destinazione d'uso, nonché gli interventi di pulizia periodica degli ambienti da effettuarsi con cadenza settimanale, quindicinale, mensile, ecc...

Di seguito viene esposta una tabella esemplificativa delle diverse tipologie di ambienti, in relazione alla quale verranno pianificate le attività di pulizia.

DESTINAZIONE D'USO		TIPOLOGIA DI AMBIENTI
A	Aule e laboratori	Aule, laboratori e relativi servizi igienici e spazi di distribuzione
B	Biblioteca e auditorium	Aula magna/auditorium, biblioteche
C	Uffici e sale riunioni	Uffici, sale riunioni, aree stampa/fotocopiatrici e relativi servizi igienici e spazi di distribuzione
D	Palestra	Palestre, spogliatoi e relativi servizi igienici e spazi comuni
E	Refettori/sale mensa	Refettori, sale mensa e relativi servizi igienici e spazi comuni
F	Depositi e archivi	Depositi, ripostigli, archivi, magazzini, scantinati e relativi servizi igienici e spazi di distribuzione
G	Aree esterne	Percorsi di accesso asfaltati o pavimentati, aree cortilive asfaltate o pavimentate, marciapiedi, parcheggi, rampe d'accesso, aree esterne e aiuole, scale esterne di emergenza e porticati, terrazzi e balconi al piano e non, terrazzi di copertura praticabili

Elaborazione e Sviluppo	Service Provider	Pagina
	 <p>Raggruppamento Temporaneo di imprese</p>	4/5

1.2.2 ATTIVITÀ AUSILIARIE

Le attività ausiliarie sono quelle attività, **se previste dall'istituto**, caratterizzate da procedure ben definite che non richiedono prestazioni specialistiche.

L'attribuzione delle specifiche mansioni e compiti verranno attribuiti dal Dirigente Scolastico, in relazione alle esigenze e dell'organizzazione generale del servizio scolastico e del piano delle attività.

1.2.3 ATTIVITÀ EXTRA – CANONE

Le attività extra – canone sono le attività di pulizia straordinaria a richiesta dell'Istituto fino all'esaurimento del budget massimo disponibile per lo svolgimento delle stesse.

Per la pianificazione corretta di tali attività, successivamente alle richiesta tramite **sala operativa** (telefono) oppure tramite inserimento sul **sistema informatico** (internet), l'assuntore provvederà ad eseguire un sopralluogo allo scopo di predisporre un Ordine di Intervento, che verrà sottoposto all'approvazione del Supervisore entro un termine compatibile con la tempistica concordata con il Supervisore stesso per l'esecuzione degli interventi. Il sistema supporterà l'intero processo compresa l'approvazione e la consuntivazione delle operazioni.

1.3 INTERAZIONE E COINVOLGIMENTO

L'obiettivo è quello di garantire la piena informazione ed il **pieno coinvolgimento di tutti attori** e, soprattutto, un servizio di elevata qualità.

L'erogazione dei servizi si focalizza sulla condivisione e trasparenza delle informazioni, sulla collaborazione e sull'innovazione.



Sono quindi previsti numerosi momenti di incontro, di scambio di idee e strumenti di informazione:

- Incontri di informazione/comunicazione con le scuole
- Portale Web www.schoolonweb.it/loMBardia e Sistema Informatico "Volta"
- Depliant illustrativi dei servizi, Carta dei Servizi e documenti scaricabili dal portale
- Possibilità di inviare reclami, solleciti e suggerimenti con visualizzazione dell'effettiva gestione

1.4 MONITORAGGIO DEL LIVELLO QUALITATIVO DEI SERVIZI

Le scuole potranno, in piena autonomia e in ogni momento, **gestire il controllo di qualità del servizio** con il supporto del sistema informatico.

Reportistiche aggiornate in tempo reale, valutazione qualitativa dei singoli interventi a richiesta e questionari di soddisfazione rappresentano solo i principali elementi a supporto delle attività di supervisione, controllo e monitoraggio da parte delle scuole.

Elaborazione e Sviluppo	Service Provider	Pagina
	 <p>Raggruppamento Temporaneo di imprese</p>	5/5