



Consorzio
Lombardo
Cooperative



Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca



Conferenza dei Servizi

SERVIZIO DI PULIZIA E DI ALTRE ATTIVITÀ AUSILIARIE
PRESSO GLI ISTITUTI SCOLASTICI, CONNESSI AL
SUBENTRO NEI CONTRATTI STIPULATI DAGLI ENTI
LOCALI, NELLA REGIONE LOMBARDIA



16/09/2009

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER LA
LOMBARDIA

Agenda

1. Le fasi preliminari
2. La proposta progettuale vincente
3. Presentazione del servizio
4. Prossimi passi

La situazione di partenza

3

- Governare la complessità dei servizi è oggi una delle principali **sfide** per le Amministrazioni
- L'Ufficio Scolastico Regionale ha progettato l'appalto nell'ottica di una **gestione integrata ed organizzata** delle attività al fine di:
 - Elevare il **livello qualitativo** dei servizi a beneficio di tutte le persone che operano all'interno delle scuole
 - Migliorare l'**efficacia e l'efficienza** dei processi di erogazione dei servizi di supporto



La gara

4

- Gli elementi principali che l'Ufficio Scolastico Regionale ha richiesto ai potenziali fornitori sono stati:
 1. Attenzione alla pianificazione e programmazione delle attività
 2. Controllo metodico della qualità
 3. Strumenti informatici
 4. Censimento degli edifici
 5. Presenza territoriale



L'aggiudicazione

5

- La gara per la fornitura del servizio di pulizia e di altre attività ausiliarie presso gli istituti scolastici è stata **aggiudicata** all'Associazione Temporanea di Imprese (ATI):
 - Gruppo Gorla
 - CNE
 - Colocoop
 - CNS
 - Dussmann
 - Compass Group Italia
 - Miorelli Service



La risposta

6

Richieste di GARA

1. Pianificazione e programmazione
2. Controllo della qualità
3. Strumenti informatici
4. Censimento degli edifici
5. Presenza territoriale



Risposta ATI Gruppo Gorla

1. Esperienza e capacità nell'erogazione dei servizi
2. Sistema qualità e avvio
3. VOLTA e Portale WEB
4. Sopralluoghi tecnici
5. L'ATI ha vinto la gara



Un servizio di **pulizia innovativo!**

La risposta

7

- Fin dalle prime fasi della commessa, attraverso l'attenzione alla **comunicazione** ed **all'operatività**, si è cercato di dare **concretezza** agli sforzi fatti dell'USR, volti a garantire alle scuole un servizio di pulizia per molti aspetti innovativo



Il servizio

8

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

- E' stato progettato ponendo particolare attenzione alla **comunicazione e alla condivisione delle informazioni con le scuole**



Approccio ai servizi

9

- Le parole chiave sono:
 - *Condivisione*
 - *Trasparenza*
 - *Collaborazione*
 - *Innovazione*



- Il pieno soddisfacimento delle scuole e la garanzia dei livelli di servizi rappresentano un impegno per l'ATI

Le attività propedeutiche

10

- Attività di censimento e sopralluoghi
 - 111 istituti scolastici e 253 edifici
 - Attività iniziate il 22 giugno 2009
 - Attività ultimate il 30 luglio 2009
 - Rilievo dei dati caratterizzanti i locali oggetto di contratto (superfici, destinazioni d'uso, aree di controllo, ecc...) e codifica dei locali
 - Raccolta delle planimetrie cartacee ed indicazione dei codici locali

Le attività propedeutiche

11

- Rilievo degli immobili e calcolo delle superfici:



Le attività propedeutiche

12

- Il censimento è l'attività propedeutica per una ottimale erogazione dei servizi
- Senza una conoscenza puntuale degli immobili i servizi non possono essere eseguiti secondo i più alti standard qualitativi possibili
- Modalità di svolgimento del rilievo:
 - Pianificazione rilievo
 - Comunicazione alla scuola
 - Appuntamento e autorizzazione
 - Rilievo con rappresentate della Scuole per definizione degli spazi oggetto del servizio
 - Confronto dati indicati nel MIP
 - Caricamento dati sul sistema informatico



Le attività propedeutiche

13

- Moduli Informativi Preliminari (MIP), contenenti informazioni operative sui servizi, per una corretta organizzazione, pianificazione e definizione del servizio e quindi del Contratto Attuativo, come:
 - Contatti telefonici, fax ed e-mail dei dirigenti
 - Partita IVA
 - Contatti telefonici, fax ed e-mail supervisore
 - Attuali fornitori dei servizi di pulizia
 - Date e orari di erogazione dei servizi
 - Eventuali spazi a disposizione delle società

Strumenti a supporto del servizio

14

- Contatti con il gestore del servizio/sala operativa
- Portale internet “School on web”
www.schoolonweb.it/lombardia
- Sistema Informatico “VOLTA”



Contatti telefonici

15

- Saranno comunicati i riferimenti per comunicare con il fornitore, richiedere informazioni e interventi:
 - Telefonici
 - Fax
 - E-mail
 - Sistema informatico “Volta”



Portale “School on Web”

16

- Il portale è il principale strumento per reperire le informazioni sul servizio
www.schoolonweb.it/lombardia

- E' possibile, ad esempio:
 - ▣ trovare informazioni sulle modalità di erogazione del servizio
 - ▣ scaricare materiale illustrativo, istruzioni operative, documenti, comunicazioni dell'USR Lombardia
 - ▣ essere aggiornati su news e appuntamenti
 - ▣ leggere le FAQ

The screenshot shows the homepage of the 'SchoolOnWeb' portal for Lombardy. At the top, it features the title 'Servizio di pulizia presso gli Istituti Scolastici nella Regione Lombardia' and the 'SchoolOnWeb LOMBARDIA' logo. A navigation bar includes links for Home, FAQ, Contatti, Link, and a search function. Below the navigation bar is a banner with five images: a school building, a person cleaning a hallway, a classroom, a city skyline, and a school interior. The main content area is divided into three columns. The left column is a green sidebar with a menu: 'Il Servizio', 'I Contratti', 'Modulo Informativo Preliminare', 'Il Censimento', 'Il Sistema Informativo Volta', 'Materiale Informativo', 'La qualità del Servizio', and 'Appuntamenti e news'. The middle column, titled 'IL PORTALE DEL SERVIZIO', contains a paragraph explaining the portal's purpose and a list of subjects involved: 'Le scuole', 'L'Ufficio Scolastico Regionale', and 'L'appaltatore aggiudicatario della gara per la fornitura dei servizi'. Below this list is a small illustration of a school building. The right column, titled 'APPALTATORI', lists several companies with their addresses: Gruppo Gorla S.p.A., CONSORZIO DI SERVIZI GLOBALI CENTRO-NORD-EST C.N.E. S.r.l., CO.I.D.COOP, CNS Consorzio Nazionale Servizi, Dussmann Service S.r.l., and Morelli Service S.p.A. At the bottom, there is a 'powered by' logo and a footer with the text 'Internet | Modalità protetta: di'.

Il Sistema Informatico “VOLTA”

17

- Ha l'obiettivo principale di:
 - Favorire il dialogo e il **confronto** tra Istituzioni Scolastiche e ATI
 - Semplificare la attività connesse al **controllo** del Servizio delle singole scuole e in particolare del Supervisore
 - Mettere a disposizione gli **strumenti di gestione** dei servizi
 - Supportare la **supervisione** dell'Ufficio Scolastico Regionale
 - Accessibilità via **web**



Il Sistema Informatico “VOLTA”

18

- Attraverso una sezione apposita del portale web e tramite **nome utente e password**, sarà possibile accedere al sistema di gestione dei servizi

- www.voltafm.it/lombardia

"Servizio di pulizia presso gli Istituti Scolastici nella Regione Lombardia"

SchoolOnWeb

LOMBARDIA

Home | FAQ | Contatti | Link | Cerca nel sito

IL PORTALE DEL SERVIZIO

School On Web è il principale strumento di comunicazione a disposizione delle scuole coinvolte nella 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 portale ha lo scopo di **facilitare la comunicazione** tra tutti i soggetti coinvolti nella fornitura dei servizi di pulizia:

- Le scuole
- L'Ufficio Regionale Scolastico
- L'appaltatore aggiudicatario della gara per la fornitura dei servizi

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

Perché School On Web?
School On Web ha lo scopo di valorizzare il più possibile il

APPALTATORI

Gruppo Gels S.p.A.
Sede Legale - Direzione
Via Siroli, 2
20129 Milano

CONSORZIO DI SERVIZI GLOBALI CENTRO-NORD-EST S.R.L.
Via Sammartini 15
20129 Milano

COLO.COOP
Via Coraggio 5
20149 Milano

CNS Concessione Nazionale Servizi
Via della Cooperazione n. 2
40129 Bologna

Dussmann Service S.r.l.
Via Stella 11
38040 Riva di Trento

Mirelli Service S.p.A.
Via Matteotti, 21
38065 Ivrea (TO)

Compass Group Italia
Internet | Modality protected

VOLTA

Utente

Password

Accedi

VOLTA we engineer processes

LOMBARDIA

Questo è il vostro primo accesso al sistema. | [Disconnetti](#)

Benvenuti in VOLTA

Utente:

Password:

Accedi

Volta - we engineer processes

Project by Novigos SpA

Il Sistema Informatico “VOLTA”

19

- Si ha la possibilità di:
 - gestire la fornitura dal punto di vista amministrativo:
 - visualizzando e stampando i contratti attuativi, i relativi allegati (verbale di consegna) e ulteriori documenti che è possibile allegare
 - consultando l’anagrafica e le planimetrie degli Istituti Scolastici con i codici locali assegnati
 - gestire la fornitura dal punto di vista operativo:
 - monitorando la qualità dei servizi erogati
 - inoltrare richieste di interventi di pulizia straordinarie
 - approvare preventivi di spesa
 - consultare reportistiche di andamento dei servizi



Attività caratterizzanti il servizio

20

- Entrando nel merito dei servizi, le operazioni previste si possono classificare in tre diverse tipologia di attività:
 - attività a canone (ordinarie)
 - attività ausiliarie
 - attività extra canone (a richiesta)



Attività a canone

21

- 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 può **consultare l’elenco delle attività, in ogni momento, direttamente sui documenti contrattuali**



Attività ausiliarie

22

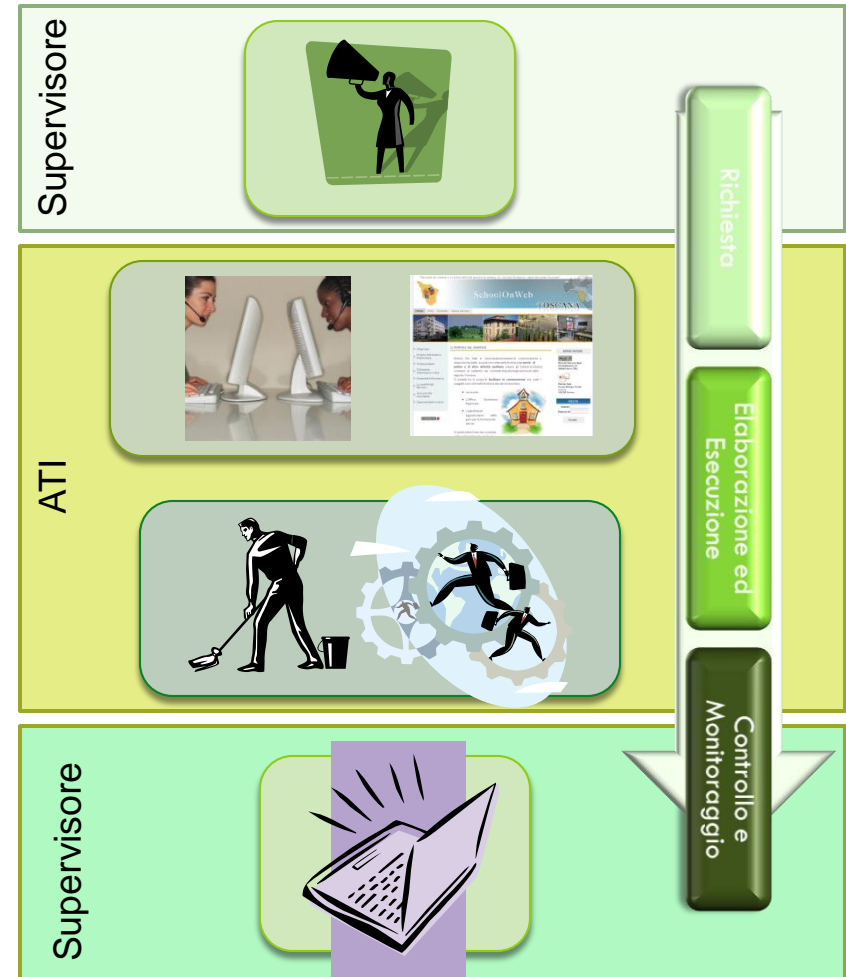
- Le attività ausiliarie sono quelle attività, **se previste dall'istituto**, caratterizzate da procedure ben definite che non richiedono prestazioni specialistiche
- L'attribuzione delle specifiche mansioni e compiti verranno attribuiti dal Supervisore, in relazione alle **esigenze** e all'organizzazione generale della **scuola** oltre che del piano delle attività



Attività extra-canone

23

- Il Supervisore potrà effettuare le richieste tramite:
 - **sala operativa** (telefono, fax, e-mail)
 - **sistema informatico** (internet)
- Tecnici dell'ATI svolgeranno il sopralluogo allo scopo di predisporre un Ordine di Intervento, che verrà sottoposto all'approvazione del Supervisore
- Monitoraggio e controllo



Il controllo di qualità

24

- Le scuole parteciperanno attivamente e costantemente alla valutazione dei livelli qualitativi dei servizi erogati anche tramite il sistema informatico VOLTA
 - Verifiche di efficacia (check-list di controllo)
 - Invio reclami e questionari di soddisfazione



Il controllo di qualità

26

- I Supervisor, con il supporto del sistema, potranno monitorare gli aspetti qualitativi per quanto riguarda:
 1. Individuazione delle unità di controllo
 2. Redazione dei verbali di verifica
 3. Monitoraggio degli indicatori di prestazione



I prossimi passi

27

1. Predisposizione del Contratto Attuativo e del Verbale di Consegna tenendo conto delle informazioni raccolte nella fase propedeutica
2. Invio Contratto all'Istituto ed invio dati di accesso al sistema informatico
3. Firma Contratto Attuativo e Verbale di Consegna
4. Inizio dei servizi il 12 ottobre 2009



I prossimi passi

28

- Saranno portate avanti attività di supporto ai servizi per quanto riguarda:
 - Aggiornamento portale www.schoolonweb.it/lombardia
 - Aggiornamento dati anagrafici delle scuole
 - Help-desk relativamente all'utilizzo del sistema informatico
 - Aggiornamento dei profili di accesso al sistema

Per comunicare con noi ...

29

- Attività di supporto (Sopralluoghi, MIP, Sistema informatico e portale web)

- Servizi e attività di pulizia e ausiliarie

- www.schoolonweb.it/lombardia

- lombardia@novigos.it

- Contatti dei singoli gestori dei servizi delle società dell'ATI di competenza

30

Domande e osservazioni ...