

## DECRETO DEL DIRETTORE

**Oggetto: Autorizzazione e impegno di spesa per il Progetto formativo rivolto al personale dell'AMAP dal titolo: "Soddisfazione del cliente: rilevarla per ottimizzarla" - Beneficiario società APCO – Associazione Professionale Italiana Consulenti di Management - Importo di € 3.000,00 IVA esclusa – CIG: ZB63C42E19 - Bilancio 2023.**

**VISTO** il documento istruttorio riportato in calce al presente decreto e ritenuto, per i motivi riportati nello stesso documento istruttorio e che vengono condivisi, di emanare il presente atto;

**VISTA** l'attestazione della copertura finanziaria da parte del responsabile della struttura competente dell'Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca "Marche Agricoltura Pesca";

**VISTA** la L.R. 12.05.2022 n. 11 concernente "Trasformazione dell'A.S.S.A.M. nell'Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca "Marche Agricoltura Pesca";

**VISTO** il Decreto del Direttore n. 362 del 29.12.2022 (Approvazione del programma operativo 2023 con proiezione triennale 2023-2025 e del bilancio di previsione 2023 - Approvazione del programma biennale degli acquisti dei beni e servizi 2023-2024 dell'AMAP);

**VISTA** la Delibera del Consiglio di Amministrazione dell'AMAP n. n. 27 del 20.06.2023 di approvazione della variazione del bilancio di previsione 2023 e del programma biennale degli acquisiti beni e servizi 2023-2024;

**VISTI** il Regolamento Amministrativo-Contabile approvato con Deliberazione del CDA n. 17 del 30.03.2023 ed il Regolamento per l'acquisizione di lavori servizi e forniture sotto soglia approvato con decreto del Direttore n.509 del 30.09.2019;

## DECRETA

Di approvare la proposta formulata dal Responsabile del Procedimento e, per l'effetto:

- di autorizzare – ai sensi dell'art. 3, comma 3, e dell'art. 9, comma 3, del Regolamento per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture sotto soglia, approvato con decreto del Direttore n. 509 del 30.09.2019, nonché ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera b) del D.Lgs. n. 36 del 31.03.2023– secondo quanto riportato nel documento istruttorio, l'affidamento diretto per il servizio di formazione sulla rilevazione della soddisfazione del cliente, alla società APCO - Associazione Professionale Italiana Consulenti di Management, Corso Venezia, 49 – 20121 Milano (MI) P.IVA: 13029740159, per l'importo di € 3.000,00 oltre all'IVA dovuta per legge, di cui Euro zero per gli oneri della sicurezza, ai sensi dell'art. 26, comma 6, del D.Lgs 81/2008;
- di aggiudicare, in via efficace, ai sensi dell'art. 17, commi 1 e 2, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., previa verifica del possesso dei requisiti di cui agli artt. 94, 95, 96, il servizio di che trattasi alla società APCO;
- di approvare lo schema di ordinativo riportato nell'Allegato A del presente atto;



- di inviare, ai sensi dell'art. 18, comma 1, D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., tramite PEC l'Ordinativo di cui trattasi (allegato A al presente atto), unitamente al "Patto di integrità e disposizioni in materia di prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", redatto ai sensi della Legge n. 190 del 06.11.2012, alla società APCO, sopra citata;
- di precisare che in attuazione delle indicazioni emanate dalle determinazioni dell'AVCP (ANAC) n. 8 del 18.11.2010 e n. 10 del 22.12.2010, per il servizio di cui trattasi si è provveduto a richiedere il seguente Smart CIG: ZB63C42E19;
- di nominare, ai sensi dell'art. 31 del D.Lvo del 18.04.2016 n. 50, il "Responsabile Unico del procedimento" nella persona dell'Ing. Raffaella Coen, responsabile P.O. Organizzazione, controllo di gestione e sistemi informativi;
- di impegnare la somma di Euro 3.660,00 (Imponibile Euro 3.000,00 + IVA Euro 660,00), relativa al servizio di formazione suddetto, a favore della Società APCO - Associazione Professionale Italiana Consulenti di Management Organizzazione - Corso Venezia 49, 20121 Milano, Partita Iva 13029740159, sul Bilancio ASSAM 2023 - Settore "Risorse umane, finanziarie e strumentali e Controlli operatori professionali vivaisti" - Progetto 13.01 "Personale" - Categoria "Spese specifiche", Tipologia "Formazione e partecipazione a convegni" - codice 205030;
- di prendere atto dell'attestazione della copertura finanziaria da parte del responsabile della struttura competente dell'AMAP sul bilancio AMAP 2023;
- di procedere con atti successivi alla liquidazione e pagamento della fattura per il servizio richiesto, previa verifica della regolare esecuzione e regolarità contributiva (DURC), per un importo di € 3.660,00 IVA compresa.

Il sottoscritto Direttore, in relazione al presente provvedimento e ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000, dichiara di non trovarsi in situazioni, anche potenziali, di conflitto di interessi, e attesta l'avvenuta verifica dell'inesistenza di altre situazioni di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/90, degli artt. 6 e 7 del D.P.R. 62/2013 e della D.G.R. 64/2014 e dell'art. 16 del D.Lgs. n. 36/2023.

Il presente atto sarà pubblicato sul sito [www.norme.marche.it](http://www.norme.marche.it) e sul sito istituzionale dell'Agenzia "Marche Agricoltura Pesca", sezione amministrazione trasparente.

**IL DIRETTORE**

(Dott. Andrea Bordoni)

Documento informatico firmato digitalmente



## DOCUMENTO ISTRUTTORIO

### Normativa di riferimento

- L.R. Marche 12.05.2022 n. 11 - Trasformazione dell'ASSAM nell'Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca "Marche Agricoltura Pesca";
- L.R. Marche 18.05.2004 n. 13 – "Norme concernenti le agenzie, gli enti dipendenti e le aziende operanti in materia di competenza regionale";
- D.Lgs. n. 36/2023 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici.";
- D.Lgs. 150/2009 e s.m.i. "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- Linee Guida sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche - Dipartimento Funzione Pubblica;
- D.L. 80/2021 di introduzione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO);
- D.G.R. Marche 861/2022 "Definizione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance del personale dipendente, anche di qualifica dirigenziale, della Giunta regionale, dell'Ufficio Speciale per la Ricostruzione e dei Direttori delle Agenzie regionali";
- Regolamento Amministrativo-Contabile approvato con Deliberazione del CDA n. 17 del 30.03.2023 ed il Regolamento per l'acquisizione di lavori servizi e forniture sotto soglia, approvato con decreto del Direttore n.509 del 30.09.2019;
- Decreto del Direttore n. 362 del 29.12.2022 (Approvazione del programma operativo 2023 con proiezione triennale 2023-2025 e del bilancio di previsione 2023 - Approvazione del programma biennale degli acquisti dei beni e servizi 2023-2024 dell'AMAP);
- Delibera del Consiglio di Amministrazione dell'AMAP n. n. 27 del 20.06.2023 di approvazione della variazione del bilancio di previsione 2023 e del programma biennale degli acquisiti beni e servizi 2023-2024.

### Motivazione

Con legge regionale 12.05.2022 n. 11, l'ASSAM è stata trasformata in ente pubblico non economico denominato Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca "Marche Agricoltura Pesca" (di seguito AMAP).

In qualità di ente pubblico, l'Agenzia è tenuta ad effettuare la valutazione della performance organizzativa, anche attraverso la partecipazione degli utenti che accedono ai servizi offerti, come previsto dalla normativa vigente sulla valutazione delle prestazioni delle pubbliche amministrazioni, dalle linee guida della Funzione Pubblica e dal sistema di Misurazione Valutazione della Performance della Giunta regionale Marche che ad oggi risulta applicato anche dall'Agenzia.

L'Agenzia ha sempre ritenuto importante il ruolo degli utenti che richiedono i servizi o le prestazioni e per questo motivo fin dal 2021 ha avviato progetti sperimentali volti a rilevare la soddisfazione degli utenti di alcuni servizi rivolti all'utenza esterna. In particolare, i progetti hanno riguardato la



certificazione fitosanitaria export e il laboratorio agrochimico. Nel corso del 2023 è stato autorizzato un nuovo progetto per la misurazione della soddisfazione degli utenti privati o pubblici che si sono rivolti ai Vivai forestali dell’Agenzia per la fornitura di piante. L’obiettivo di tali rilevazioni è individuare le possibili criticità dei servizi o prestazioni offerte, al fine di attivare azioni di miglioramento. Infatti, la partecipazione degli utenti e il monitoraggio della performance organizzativa che si traduce anche nell’analisi dell’incremento del valore pubblico, oltre ad essere un adempimento obbligatorio a cui le PA devono rispondere, diventa oggi una necessità e una opportunità per attivare il miglioramento dei processi e dell’organizzazione nel suo complesso.

Fino ad oggi le attività sono state avviate senza una preparazione specifica da parte del personale impiegato nel progetto e utilizzando strumenti informatici non professionali.

Con la modifica della natura giuridica dell’Agenzia, è nata l’esigenza di strutturare e istituzionalizzare l’attività di monitoraggio della performance organizzativa da attuarsi attraverso il coinvolgimento degli utenti, acquisendo competenze specifiche in materia.

Di qui la necessità di organizzare un corso di formazione specifico, tenuto da docenti esperti in materia e che conoscessero la realtà dell’ente.

L’obiettivo del corso è, pertanto, quello di acquisire competenze adeguate sulle modalità e gli strumenti di rilevazione dati da parte degli utenti, in coerenza con le normative vigenti in materia e le linee guida della Funzione Pubblica.

Dopo avere richiesto alla Scuola di formazione regionale la possibilità di attivare un corso di questo tipo e non avendo ricevuto riscontri positivi né dalla Scuola, né da altri Enti di formazione, abbiamo ricevuto il preventivo e l’offerta dall’APCO – Associazione Professionale Italiana consulenti di Management (Prot. 4767 del 12.07.2023) che si ritiene adeguata alle esigenze espresse.

Il corso di formazione proposto, dal titolo “Soddisfazione del cliente: rilevarla per ottimizzarla”, sarà svolto in presenza e tenuto da docenti qualificati, come si evince dai CV trasmessi. Uno dei docenti, il Dott. Pietro Bevilacqua, ha già tenuto corsi presso l’Agenzia e pertanto conosce la realtà e i processi dell’AMAP.

I contenuti didattici del corso verteranno su:

- Marketing e cliente
- Le indagini di mercato
- Come condurre l’indagine di *customer satisfaction*
- La realizzazione del questionario
- Estrapolazione ed elaborazione dei risultati
- Indagine di *customer satisfaction* e impegno al miglioramento;
- Individuazione degli stakeholder di AMAP;
- Individuazione dello strumento più idoneo in funzione della specifica tipologia di *stakeholder*;
- Gestione della relazione con interlocutori direzionali
- Modalità e tempistica del *feedback*



Il corso che verrà realizzato sarà strutturato con casi pratici applicati ai processi dell'AMAP e, nello specifico, andrà ad analizzare il processo di gestione dei vivai forestali su cui è già stata avviata la valutazione della soddisfazione degli utenti nel 2023.

Il personale interessato all'attività formativa sarà composto dal personale AMAP, dirigenti e non, che si occupa di performance e dal personale impiegato in servizi che hanno rapporti con un numero elevato di stakeholder o che erogano servizi agli utenti esterni.

Si rileva l'opportunità di procedere all'affidamento diretto ai sensi dell'art. 3, comma 3 e dell'articolo 9 comma 3, del "Regolamento per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture sotto soglia", approvato con decreto del Direttore n. 509 del 30.09.2019, nonché ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera b), D.Lgs. 31.03.2023 n. 36.

Le ragioni che sono alla base dell'affidamento diretto, quale procedura semplificata di aggiudicazione, sono la necessità di garantire tempestività, efficienza, correttezza ed economicità del processo di acquisizione, tenuto conto dell'attuale assetto organizzativo e operativo.

Si è proceduto, alla verifica del possesso dei requisiti ai sensi dell'art. 52 c.1 del D.Lgs. 36/2023 così come previsto dall'art.13 del Regolamento per l'acquisizione di lavori servizi e forniture sottosoglia dell'AMAP comprensiva anche della verifica della visura camerale, e si ritiene opportuno, pertanto, procedere con l'autorizzazione del corso in oggetto e con l'aggiudicazione efficace del servizio di cui sopra alla Società APCO - Associazione Professionale Italiana Consulenti di Management Organizzazione operante ai sensi della Legge 4/2013 - Corso Venezia 49, 20121 Milano, Partita Iva 13029740159, attraverso la firma dell'ordinativo, come da Schema allegato (Allegato A).

Si precisa che, in attuazione delle indicazioni emanate dalle determinazioni dell'AVCP (ANAC) n. 8 del 4 18.11.2010 e n. 10 del 22.12.2010, per il servizio di che trattasi si è provveduto a richiedere il seguente Smart CIG ZB63C42E19.

La spesa di € 3.660,00 IVA inclusa, farà carico del Bilancio AMAP 2023, Settore "Risorse umane, finanziarie e strumentali e Controlli operatori professionali vivaisti" - Progetto 13.01 "Personale" – Categoria "Spese specifiche", Tipologia "Formazione e partecipazione a convegni" - codice 205030, come da nota della Dirigente Settore Risorse umane finanziarie e strumentali e Gestione vivai, Dott.ssa Tiziana Pasquini (ID 254064 del 28.08.2023).

All'esito dell'espletamento del servizio, con successivo atto, si procederà alla liquidazione e pagamento dell'effettiva prestazione resa dalla società APCO Srl previa verifica di regolare esecuzione.

L'Ordinativo per il progetto formativo sarà inviato tramite PEC, unitamente al Patto di Integrità, redatto ai sensi della Legge 06.11.2012 n. 190, che ne fa parte integrante e sostanziale, alla società APCO - Associazione Professionale Italiana Consulenti di Management Organizzazione - Corso Venezia 49, 20121 Milano, sottoscritti digitalmente dal Dr. Andrea Bordoni, in qualità di Direttore di AMAP.



### **Esito dell'istruttoria**

Considerato quanto sopra descritto si propone al Direttore dell'Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca "Marche Agricoltura Pesca" di procedere all'adozione del presente atto, al fine di :

- autorizzare – ai sensi dell'art. 3, comma 3, e dell'art. 9, comma 3, del Regolamento per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture sotto soglia, approvato con decreto del Direttore n. 509 del 30.09.2019, nonché ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera b) del D.Lgs. n. 36 del 31.03.2023 e secondo quanto riportato nel documento istruttorio, l'affidamento diretto per il Programma formativo "Soddisfazione del cliente: rilevarla per ottimizzarla" a favore della società APCO - Associazione Professionale Italiana Consulenti di Management, Corso Venezia, 49 – 20121 Milano (MI) P.IVA: 13029740159;
- di approvare lo schema di ordinativo riportato nell'Allegato A del presente atto e di inviarlo alla Società APCO unitamente al Patto di integrità, digitalmente firmati dal Direttore dell'AMAP;
- di impegnare la somma di Euro 3.660,00 (Imponibile Euro 3.000,00 + IVA Euro 660,00), relativa al servizio di formazione suddetto, a favore della Società APCO - Associazione Professionale Italiana Consulenti di Management Organizzazione - Corso Venezia 49, 20121 Milano, Partita Iva 13029740159, sul Bilancio ASSAM 2023 - Settore "Risorse umane, finanziarie e strumentali e Controlli operatori professionali vivaisti" - Progetto 13.01 "Personale" – Categoria "Spese specifiche", Tipologia "Formazione e partecipazione a convegni" - codice 205030;
- di pubblicare il presente atto sul sito [www.norme.marche.it](http://www.norme.marche.it) e sul sito istituzionale dell'Agenzia "Marche Agricoltura Pesca" sezione amministrazione trasparente, sottosezione bandi e contratti.

Il sottoscritto Responsabile del Procedimento in relazione al presente provvedimento, dichiara, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/1990 e s.m.i. e dell'art. 16 del D.Lgs. n. 36/2023.

### **IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

*(Ing. Raffaella Coen)*

Documento informatico firmato digitalmente

### **ALLEGATI**

**n. 1 allegato**  
**Allegato A "Schema di Ordinativo"**

