

**SERVIZIO DI ACCOGLIENZA AL PUBBLICO E DI TRADUZIONE PRESSO LE SEDI DEGLI UFFICI ANAGRAFICI DIVIA DELLA CONSOLATA 23, CORSO VERCELLI 15, VIA GUIDO RENI 102, CORSO RACCONIGI 94, VIA LEONCAVALLO 17.**

Il servizio dovrà essere reso in modo continuativo per tutta la durata dell'affidamento, indicativamente nella fascia oraria dalle 9,00 alle 13,00, dal lunedì al venerdì.

Nel dettaglio:

La Ditta dovrà garantire la presenza contemporanea di 2 (DUE) operatori per ogni Ufficio anagrafico.

Sarà a suo carico la sostituzione del proprio personale eventualmente assente.

Sono a carico della Civica Amministrazione, per la gestione del servizio:

l'ordinaria dotazione del materiale di cancelleria necessario, la fornitura di ulteriori strumenti o attrezzature supplementari necessari per lo svolgimento del servizio stesso, la riproduzione di materiale in dotazione.

La Ditta aggiudicataria del servizio dovrà garantire:

- risposta il più possibile corretta e puntuale alle richieste di informazioni dell'utenza mediante l'utilizzo del materiale cartaceo e degli altri supporti in dotazione;
- supporto all'utenza nella compilazione della modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche;
- rispetto di tutte le procedure adottate (o che l'Ente adotterà per l'erogazione del servizio);
- erogazione di eventuali ulteriori servizi che la Città intenda attivare attraverso il suddetto punto informativo;
- trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto della normativa vigente e secondo i criteri adottati dalla Civica Amministrazione;
- gestione della documentazione in arrivo, in distribuzione per il pubblico.

I controlli sul servizio saranno espletati a cura degli uffici comunali, secondo quanto già previsto all'art. 13 del Capitolato, a cui si rimanda, e più dettagliatamente come segue:

Tipologia di controllo svolto sull'attività	Frequenza/periodicità	Soggetto che effettua il controllo*
Questionario compilato dai responsabili del salone anagrafe che si avvale del servizio esternalizzato	trimestrale	Referenti del controllo
Intervista fatta agli sportellisti del salone anagrafe che si avvale del servizio esternalizzato.	trimestrale	Responsabile del controllo coadiuvato dai referenti
Osservazione diretta del servizio	giornalmente	Responsabile del controllo coadiuvato dai referenti