

LINEE GUIDA
PER LA REDAZIONE DEL
PROGETTO DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Premesso che:

- Il progetto deve essere sviluppato in ogni sua parte in maniera completa e chiara
- Il progetto deve rispettare in ogni sua parte il servizio richiesto, così come descritto all'allegato n. 5

Grado di efficacia delle modalità di utilizzo del monte ore offerto, delle modalità di gestione della turnazione e della sostituzione dei lavoratori, nonché della flessibilità operativa.

Modalità di gestione e coordinamento delle squadre di lavoro

Grado di adeguatezza e pertinenza delle modalità di presenza e capacità di soluzione delle criticità del responsabile operativo.

- Descrizione delle procedure interne con le quali viene garantito il monte ore offerto, delle modalità di gestione della turnazione e della sostituzione dei lavoratori, della flessibilità operativa, del turn over
- Descrizione delle modalità di gestione e coordinamento delle squadre di lavoro
- Descrizione delle modalità di presenza e capacità di soluzione delle criticità del responsabile operativo (quali a titolo esemplificativo: sostituzione di personale mancante o in ritardo, situazioni di emergenza di vario tipo)

Grado di adeguatezza degli strumenti tecnologici e organizzativi volti al miglioramento dei servizi erogati ed alla risoluzione di eventuali criticità; grado di adeguatezza delle procedure messe in atto per favorire l'integrazione e la collaborazione con il personale già presente in sede e per facilitare il rapporto con l'utenza mussale.

- Descrizione delle azioni e degli strumenti tecnologici messi a disposizione al fine di migliorare la realizzazione del servizio richiesto e risolvere eventuali criticità
- Descrizione delle azioni messe in atto per motivare i lavoratori e favorire la collaborazione di questi ultimi con il personale già presente in sede
- Descrizione delle metodi utilizzati per favorire, rendere adeguato e in costante miglioramento il livello di relazione fra lavoratori e pubblico

Grado di adeguatezza di tipologia ed ambiti dei percorsi formativi oltre a quelli obbligatori offerti a tutti i lavoratori, nonché delle concrete azioni e modalità proposte per garantire loro l'effettiva fruizione.

- Descrizione dei tipi di percorsi formativi offerti al fine di favorire la crescita professionale e la riqualificazione del personale (tipologia, durata, istituto erogante, rilascio certificazione di frequenza)