



CITTA' DI TORINO

DIPARTIMENTO SERVIZI INTERNI

DIVISIONE PERSONALE

S. FORMAZIONE ENTE E ASSUNZIONI

**E.Q. SVILUPPO E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE, RICERCHE E BANCA DATI
DIPENDENTI**

ATTO N. DD 4537

Torino, 25/07/2026

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

OGGETTO: AFFIDAMENTO DIRETTO M.E.P.A. AI SENSI DELL'ART. 50, COMMA 1, LETTERA B) PER LA REALIZZAZIONE DELLA FORMAZIONE GESTIONE CONTATTO TELEFONICO E ACCOGLIENZA DESTINATA AGLI OPERATORI - A FAVORE DI LINEAPA - INDIZIONE E IMPEGNO DI SPESA EURO 6.700,00 (IVA ESENTE). CIG BC6B88024F

La formazione e lo sviluppo delle conoscenze e competenze del personale della Pubblica Amministrazione, costituiscono strumenti fondamentali nella gestione delle risorse umane e nel processo di rinnovamento della Pubblica Amministrazione. La Direttiva del Ministro della Pubblica Amministrazione del 14 gennaio 2025 si concentra sulla formazione come strumento chiave per la valorizzazione del personale e la produzione di valore pubblico nella PA.

In più il PIAO (PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE) 2026-2028 della Città di Torino, approvato con Delibera di Giunta n. 32 del 27 gennaio 2026, ha individuato tra le finalità quelle di riqualificare le competenze e conoscenze degli operatori dell'Ente.

Nell'ambito del piano formativo rivolto agli operatori della Città, si è ritenuto opportuno progettare un percorso articolato in almeno due giornate, finalizzato a fornire conoscenze di base comuni e ad approfondire competenze specifiche in relazione ai diversi profili professionali.

La prima giornata, organizzata con docenti interni, sarà dedicata ai temi trasversali ritenuti maggiormente rilevanti per il personale dell'Ente. In particolare, verranno affrontati argomenti quali la nuova organizzazione della Città, le principali novità in materia di permessi e istituti contrattuali, la sicurezza informatica (cybersecurity), la disabilità nei contesti lavorativi e altri contenuti che, negli ultimi anni, hanno costituito elementi fondamentali della formazione di base erogata in modalità online.

La seconda giornata prevederà invece percorsi differenziati in funzione delle specificità dei diversi profili professionali.

Nello specifico il Servizio INFRASTRUTTURE E CYBERSECURITY ha proposto un corso in materia di Tecniche di Comunicazione Efficace, Gestione delle Relazioni con il Pubblico e Strumenti Digitali per l'Accoglienza, specificamente progettato per fornire ai 37 operatori del centralino e del call Center del Comune di Torino gli strumenti e le strategie necessarie per ottimizzare i flussi di contatto, garantire l'efficienza e la tempestività del servizio, gestendo con successo le sfide dell'accessibilità e della trasformazione digitale.

Premesso che l'articolo 8, comma 4 del Regolamento Comunale per la Disciplina dei Contratti della Città di Torino n. 411, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 730/2024, esecutiva dal 29 dicembre 2024, attribuisce al Servizio scrivente la competenza per la negoziazione relativa al gruppo merceologico oggetto del presente provvedimento;

Per individuare la Società formativa più adatta alle esigenze formative dei dipendenti sono state contattate 4 agenzie formative specializzate: FORMEL, GALGANO FORMAZIONE, LINEAPA e IFOA.

Alla richiesta di preventivo hanno risposto LINEAPA e FORMEL.

Dal confronto è stata individuata come migliore offerente la LINEAPA di Patrizia Isaija con sede in via Marconi 41 - 10010 Andrate (TO) - P.IVA 10865490014. In particolare, la proposta si caratterizza per l'elevata aderenza ai contenuti e alle modalità richieste, per la chiarezza e completezza della progettazione didattica, nonché per l'attenzione specifica all'accessibilità e all'inclusività, in considerazione della presenza di dipendenti con disabilità visiva.

L'intervento formativo proposto privilegia un approccio esperienziale e operativo, finalizzato al miglioramento concreto delle competenze comunicative degli operatori di centralino e call center, con ricadute immediate sulla qualità del servizio reso ai cittadini.

In considerazione della proposta progettuale elaborata e delle altre esigenze formative rilevate, si è proceduto a richiedere un preventivo per la realizzazione di due percorsi formativi: il primo destinato a un massimo di 37 operatori addetti al centralino; il secondo rivolto a un massimo di 120 operatori addetti alle attività di front office dei servizi amministrativi e tecnici della Città.

Valutata la congruità dell'offerta sia sotto il profilo economico sia in relazione alla qualità della proposta formativa, ai contenuti previsti e alla durata dell'intervento, si ritiene opportuno procedere all'affidamento diretto del servizio a favore di LineaPA, ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. 36/2023.

Considerato che i servizi in oggetto non sono reperibili nelle Convenzioni Consip attive ma, a seguito di verifica sul sito www.acquistinretepa.it, sono presenti sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione nel Bando "SERVIZI" categoria merceologica "Servizi di formazione" - CPV "Servizi di formazione dei dipendenti" si è proceduto tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (di seguito MEPA), ai sensi del combinato disposto dell'art. 48, comma 3 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. e dell'art. 1, comma 450, della L. 296/2006 e s.m.i. e dell'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. Contestualmente è stato acquisito il relativo CIG

BC6B88024F con il quale è stata conclusa la trattativa diretta MEPA n. 6435541 a favore di LINEAPA di Patrizia Isaija, P.IVA 10865490014, per le motivazioni descritte sopra i cui documenti sono conservati agli atti del Servizio scrivente.

Attestato pertanto che l'operatore economico risulta in possesso di idonee e documentate esperienze pregresse evincibili da dichiarazione inserita in offerta e conservata agli atti del Servizio ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i

Le modalità di affidamento e le condizioni di esecuzione del servizio sono contenute nel documento di richiesta offerta che si approva con il presente provvedimento (all. 1).

L'avvio del procedimento di affidamento non vincola la Civica Amministrazione alla conclusione del medesimo e alla stipulazione del contratto, essendo entrambe subordinate alla effettiva disponibilità di risorse economiche adeguate;

A seguito della verifica del preventivo pervenuto dall'operatore economico contenuto nel "Documento di Offerta" (all.2) agli atti del Servizio scrivente, che ammonta ad Euro 6.700,00 (esente IVA ai sensi art. 10 c. 1 n. 20 dpr 633/1972) e che prevede per il corso "Comunicare con efficacia al centralino e al call center dell'ente: strumenti avanzati per la gestione del cittadino" 2 edizioni di 4 sessioni formative di 4 ore in presenza, coinvolgendo un numero massimo di 37 partecipanti mentre per il percorso formativo "L'Arte dell'Accoglienza e la Protezione del Sé: corso per gli operatori addetti all'accoglienza del pubblico" 3 edizioni di 3 giornate formative di 7 ore in presenza coinvolgendo un numero massimo di 120 partecipanti.

Ritenuta congrua e conveniente l'offerta presentata con il presente provvedimento si procede dunque all'approvazione dell'affidamento diretto ai sensi del combinato disposto dell'art. 48, comma 3 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., dell'art. 1, comma 450, della L. 296/2006 e s.m.i. e dell'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. del servizio in argomento;

Si da atto che:

l'affidamento in capo all'operatore economico individuato avviene nel pieno rispetto del principio di rotazione di cui all'art. 49 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. ;

l'operatore economico ha accettato l'impegno all'osservanza sia del Patto di Integrità della Città di Torino, di cui all'allegato 1.1 al Regolamento Comunale per la Disciplina dei Contratti della Città di Torino n. 411, sia del Codice di Comportamento della Città;

ai sensi dell'art. 55, comma 2 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. non si applica il termine dilatorio previsto dall'art. 18, comma 3, lett. d), perché trattasi di affidamento di contratti di importo inferiore alla soglia di rilevanza europea e pertanto si procederà alla stipula del contratto nei modi di cui all'art. 18 del citato Decreto come da bozza allegata (all.3);

l'esigibilità delle obbligazioni riferita all'impegno per l'anno 2026 avverrà entro il 31/12/2026 ;

l'affidamento in essere non rientra nel campione individuato dalla Stazione Appaltante circa il controllo del possesso dei requisiti generali di cui agli artt. 94 e ss. del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., ai sensi dell'art. 52 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. e dell'art. 15, comma 2 del Regolamento Comunale per la Disciplina dei Contratti della Città di Torino n. 411;

il presente provvedimento è rilevante ai fini della pubblicazione nella sezione “Amministrazione Aperta”.

Richiamati i principi contabili in materia di imputazione delle spese di cui al D.Lgs. 118/2011, così come integrati e corretti con il D.Lgs. 126/2014;

Tutto ciò premesso,

LA P.O. CON DELEGA

- Visto l'art. 107 del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs 18 agosto 2000 n. 267
- Visto l'art. 74 dello Statuto della Città;
- Visti gli artt. 182, 183 e 191 del D.Lgs. 267/2000 e s.m.i.;
- Visto l'art. 3 del D. Lgs 118/2011 e s.m.i.;
- Richiamato il principio contabile della gestione finanziaria di cui all'allegato 4/2 del D.Lgs. 118/2011 e s.m.i.;
- Visto il vigente Regolamento comunale di contabilità armonizzata;
- Nell'ambito delle risorse finanziarie assegnate;

DETERMINA

di attestare che il servizio oggetto dell'affidamento rientra nelle competenze d'acquisto attribuite dall'articolo 8, comma 4 del Regolamento Comunale per la Disciplina dei Contratti della Città di Torino n. 411 approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 730/2024, esecutiva dal 29 dicembre 2024;

di attestare che il servizio in oggetto non è reperibile nelle Convenzioni Consip attive, ma è presente sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione nel seguente Bando: “SERVIZI” categoria merceologica “Servizi di formazione” - CPV “Servizi di formazione dei dipendenti”;

di dare atto del rispetto del principio di rotazione ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 36/2023 ;

di dare atto dell'insussistenza di un interesse transfrontaliero certo ex art. 48, comma 2 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i, per il modesto valore dell'affidamento;

di dare atto che il presente provvedimento non è pertinente alle disposizioni in materia di valutazione dell'impatto economico;

di affidare, per le motivazioni espresse in narrativa, il servizio in oggetto mediante mercato elettronico MEPA, ai sensi del combinato disposto dell'art. 48, comma 3 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. e dell'art. 1, comma 450, della L. 296/2006 e s.m.i. e dell'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs.

36/2023 e s.m.i., attraverso lo strumento della Trattativa Diretta, alla Società LINEAPA di Patrizia Isaija con sede in Via Marconi 41 - 10010 Andrate (TO) - P.IVA 10865490014 per un importo complessivo di Euro 6.700,00 (esente IVA ai sensi art. 10 c. 1 n. 20 dpr 633/1972) ,e approvare la spesa complessiva di Euro 6.700,00 imputando la stessa come da dettaglio economico finanziario;

di dare atto che è stata acquisita la dichiarazione dell'operatore economico del rispetto della clausola di pantouflage o revolving doors in attuazione dell'art. 53, comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 e s.m.i.;

di dare atto che l'operatore economico ha dichiarato di essere in regola con il versamento contributivo e assicurativo;

di dare atto che il Responsabile Unico del Progetto è la Dott.ssa Maria Stefania Salvo ;

di dare atto che, ai sensi dell'art. 55, comma 2 del D.Lgs. 36/2023, al presente affidamento non si applica il termine dilatorio di cui all'art. 18, comma 3 e 4 del citato decreto, trattandosi di affidamento di contratti di importo inferiore alla soglia di rilevanza europea;

di autorizzare la stipula del contratto nei modi di cui all'art. 18 del citato Decreto e la successiva emissione dell'ordine di acquisto a favore della Società LINEAPA di Patrizia Isaija con sede in via Marconi 41 - 10010 Andrate (TO) - P.IVA 10865490014;

di dare atto che l'esigibilità delle obbligazioni avverrà entro il 31/12/2026;

di dare atto che, per quanto riguarda le transazioni relative ai pagamenti che verranno effettuati a favore della ditta affidataria verranno rispettate le disposizioni dell'art. 3 della Legge 136/2010 e s.m.i. in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;

di attestare che la presente determinazione è stata sottoposta al controllo di regolarità amministrativa ai sensi dell'art. 147-bis TUEL e che con la sottoscrizione si rilascia parere di regolarità tecnica favorevole.

Si dà atto che il presente provvedimento è rilevante ai fini della pubblicazione nella sezione internet "Amministrazione Aperta".

Dettaglio economico-finanziario

Si impegna la spesa di Euro 6,700,00 con la seguente imputazione:

Importo	Anno Bilancio	Missione	Programma	Titolo	Macroaggregato	Capitolo articolo	Responsabile Servizio	Scadenza obbligazione
6.700,00	2026	01	10	1	03	0068000 09001	004	31/12/2026
Descrizione capitolo e articolo					PERSONALE - ACQUISTO DI SERVIZI - SPESE PER FORMAZIONE DEI LAVORATORI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE DERIVANTI DA OBBLIGHI DI LEGGE - settore 004			

Conto Finanziario n°	Descrizione Conto Finanziario
U.1.03.02.04.004	Acquisto di servizi per formazione obbligatoria

Si dichiara, ai sensi dell'art.6 bis della L. n. 241/1990 e s.m.i. e delle disposizioni del Codice di Comportamento della Città, l'insussistenza di cause di conflitto di interesse, anche potenziale, in capo al/alla sottoscritto/a

LA P.O. CON DELEGA
Firmato digitalmente
Maria Stefania Salvo

Si dichiara che sono parte integrante del presente provvedimento gli allegati riportati a seguire ¹, archiviati come file separati dal testo del provvedimento sopra riportato:

1. 20260720_Preventivo_Comune_di_Torino_RDO_Mepa_num_6435541_2026_def_signed_(2).pdf



¹ L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti alla firma digitale con cui è stato adottato il provvedimento