



DECRETO DEL DIRETTORE

N. 292 DEL 06/12/2019

OGGETTO:

Servizio di Analisi di Customer Satisfaction nell'ambito dei servizi offerti di ristorazione e residenzialità dell'ESU di Verona. CIG ZCF2B00641.

IL DIRETTORE

RICHIAMATO l'art. 14 comma 5 della Legge Regionale n. 8 del 07.04.1998, ai sensi del quale al Direttore spetta la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Azienda, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'amministrazione all'esterno e che non siano riservati alla competenza degli altri organi;

VISTA la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 9 del 23.03.2015 con la quale si procede alla nomina del Direttore attribuendo al medesimo la competenza per la sottoscrizione di ogni negozio giuridico non espressamente riservato ad altri organi;

VISTO il Decreto del Commissario Straordinario n. 15 del 09.11.2018 ad oggetto "Approvazione del Bilancio di previsione 2019-2021";

VISTA la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 18.02.2019 ad oggetto "Relazione sull'attività svolta nell'anno 2018, Programma per l'anno 2019";

PREMESSO che questa Amministrazione intende, in contemporanea con gli altri ESU del Veneto, procedere ad un servizio di Analisi di Customer Satisfaction nell'ambito dei servizi offerti di ristorazione e residenzialità dell'ESU di Verona;

VISTI i questionari da sottoporre agli studenti iscritti all'Università degli Studi di Verona che usufruiscono dei servizi offerti da questa Amministrazione parte integrante del presente provvedimento;

VISTA la nota prot. az.0004516/2019 del 03.12.2019 con il quale l'ESU ha richiesto alla ditta SdV di Vianello Antonio un preventivo per il servizio in oggetto indicando negli allegati a corredo della richiesta le modalità di espletamento del servizio stesso;

PRESO ATTO che è pervenuta la nota prot. az. 0004520/2019 del 04.12.2019 da parte della ditta SdV di Vianello Antonio con sede in Corso Milano 54, 35139 Padova C.F. VNLNTN57B21G224H e P. IVA 02508370281, con il preventivo relativo al servizio di ricerca on line di analisi di customer satisfaction nell'ambito dei servizi offerti dall'ESU di Verona per un totale di € 2.600,00 oltre IVA per un totale di € 3.172,00 IVA compresa;

CONSIDERATO il prezzo congruo e il servizio offerto conforme alle esigenze di questa Amministrazione;

RITENUTO di procedere tramite affidamento diretto al servizio in parola alla ditta SdV di Vianello Antonio con sede in Corso Milano 54, 35139 Padova C.F. VNLNTN57B21G224H e P. IVA 02508370281 per l'importo di € 2.600,00 oltre IVA per un totale di € 3.172,00 IVA compresa;

CONSIDERATO che l'affidamento in via diretta di cui al presente provvedimento, anche in considerazione dell'entità dell'importo complessivo, garantisce adeguata celerità dell'azione amministrativa ed un evidente risparmio di tempi e risorse, e trova ragione nei criteri di economicità, efficacia, efficienza e proporzionalità, strumenti atti a perseguire il generale principio di buon andamento della pubblica amministrazione di cui alla Legge 7 agosto 1990, n. 241;

DATO ATTO che l'art. 32 comma 2 del D.Lgs n. 50/2016 stabilisce che per gli appalti di valore inferiore a € 40.000,00 la Stazione Appaltante può procedere ad affidamento diretto tramite determina a contrarre;

RILEVATO che per il servizio in oggetto non sussiste inoltre l'obbligo di ricorrere al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione in quanto d'importo inferiore a € 5.000,00 ai sensi dell'art. 1, comma 450 della legge n. 296/2006 così come modificato dall'articolo 130 della L. 145 del 30 dicembre 2018;

RILEVATO che tale affidamento è escluso, in ragione dell'importo, dagli adempimenti previsti dalla deliberazione 21 dicembre 2011 dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture;

VISTA la Determinazione n. 4 del 7 luglio 2011 dall'AVCP ad oggetto "linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136";

VISTO l'art. 36 comma 2 lett. a) del Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e s.m. i. ad oggetto Codice degli appalti;

VISTA la Legge Regionale 29 novembre 2001 n. 39 ad oggetto "Ordinamento del bilancio e della contabilità della Regione";

VISTI l'art. 2 comma 3 e l'art. 17 comma 1 del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, "Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell'art. 54 del D.Lgs 30 marzo 2001 n. 165";

VISTA la legge Regionale n. 8 del 07 aprile 1998 ad oggetto "Norme per l'attuazione del diritto allo studio universitario";

VISTA la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 06.02.2019 ad oggetto "Ratifica del Decreto del Presidente del C.d.A. n. 01 del 30/01/2019: Approvazione del Piano della Performance 2019 – 2021";

VISTA la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 2 del 06.02.2019 ad oggetto "Ratifica del Decreto del Presidente del C.d.A. n. 02 del 30/01/2019: Approvazione del Piano Triennale di prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2019 – 2021";

VISTO il bilancio di previsione 2019/2021 approvato con Decreto del Commissario Straordinario n. 15 del 09.11.2018;

Tutto ciò premesso e considerato,

D E C R E T A

1. di fare proprie le considerazioni espresse in premessa;
2. di approvare i questionari da sottoporre agli studenti iscritti all'Università degli Studi di Verona che usufruiscono dei servizi offerti da questa Amministrazione parte integrante del presente provvedimento;
3. di procedere tramite affidamento diretto del servizio di analisi di Customer Satisfaction nell'ambito dei servizi offerti di ristorazione e residenzialità dell'ESU di Verona alla ditta SdV di Vianello Antonio con sede in Corso Milano 54, 35139 Padova C.F. VNLNTN57B21G224H e P. IVA 02508370281 per l'importo di € 2.600,00 oltre IVA per un totale di € 3.172,00 IVA compresa;
4. di registrare la spesa di € 3.172,00 IVA compresa sulla missione 4 programma 7 titolo 1 macroaggregato 103 capitolo/art.1034/0 "Acquisto servizi di informazione ed orientamento" del bilancio di previsione 2019/2021 – anno 2020 che presenta sufficiente disponibilità;
5. di dare atto che l'imputazione dell'impegno di spesa verrà assunta ad avvenuta esigibilità dell'obbligazione in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 23 giugno 2011 n. 118 e s.m. e i. in materia di armonizzazione contabile;
6. di dare atto che l'esigibilità dell'obbligazione avverrà entro il 31.12.2020;
7. di provvedere alla liquidazione a seguito di presentazione di regolare fattura elettronica ai sensi dell'art. 44 Legge Regione Veneto n. 39/2001 previa attestazione da parte dell'ufficio competente, che la fornitura abbia rispettato quantitativamente e qualitativamente i contenuti i modi e i termini previsti;
8. di individuare quale responsabile del procedimento la dott.ssa Francesca Ferigo;
9. di dare atto che il codice identificativo di gara assegnato è il seguente ZCF2B00641;
10. di trasmettere il presente provvedimento al responsabile del servizio finanziario per i provvedimenti di competenza;

11. di trasmettere il presente provvedimento al responsabile del servizio “Albo on line” per i provvedimenti di competenza.

Atto non soggetto a controllo ai sensi della LR 7 aprile 1998, n. 8.

FF/ca

AREA AFFARI GENERALI E PATRIMONIO

(Carla Ambra)

IL DIRETTORE
(dott. Francesca Ferigo)

**UFFICIO
RAGIONERIA**

Visto ed assunta la registrazione dell'impegno di € 3.172,00 sul capitolo/art.
4-7-1-103-1034/0

del Conto / del Bilancio 2019/2021

dal n. 194/2020 ai sensi dell'art. 43 L.R. 29.11.2001 n. 39.

Verona, 06/12/2019

IL RAGIONIERE
Marco Finezzo

SEGRETERIA

Atto non soggetto a controllo ai sensi della Legge Regionale 7 Aprile 1998 n. 8.

E' esecutivo dalla data di adozione.

Il presente decreto è pubblicato all'albo ufficiale dell'Ente dal giorno _____

IL DIRETTORE

Questionario sul servizio abitativo

INFORMAZIONI GENERALI

Informazioni sull'utente (scelta unica)

Sesso

- ☐ M
- ☐ F

Nazionalità

- ☐ Italiana
- ☐ UE
- ☐ Extra UE

Provenienza

- ☐ Provincia
- ☐ Altra provincia del Veneto
- ☐ Altra regione (elenco senza Veneto)
- ☐ Estero

Status

- ☐ Studente Borsista (o idoneo alla Borsa)
- ☐ Studente non idoneo
- ☐ Mobilità Internazionale
- ☐ Foresteria
- ☐ Altro

Tipo di corso

- ☐ Triennale
- ☐ Magistrale
- ☐ Ciclo unico
- ☐ Dottorato/Specializzazione
- ☐ Master
- ☐ Altro

Iscritto

- ☐ Università
- ☐ AFAM (Accademia BBAA, Conservatorio di musica...)

Modalità di fruizione del servizio

Da quanti anni scegli la residenza ESU? (scelta unica)

- ☐ Uno
- ☐ Due
- ☐ Tre
- ☐ Quattro o più di quattro

In quale residenza risiedi attualmente? (scelta unica)

- ☐ (menu a tendina differenziato per ESU)

Quale è la tua sistemazione? (scelta unica)

- ☐ Stanza singola
- ☐ Stanza doppia
- ☐ Stanza tripla

I TUOI INTERESSI

Quanto hanno inciso nella scelta della residenza ESU i seguenti fattori? (assegnare valore in scala 1-5 per ogni punto)

- ☐ Prezzo
- ☐ Sicurezza
- ☐ Trovare amici/amiche
- ☐ Avere maggiore libertà
- ☐ Comodità/vicinanza con gli istituti
- ☐ In linea con il mio stile di vita
- ☐ Facilitazione nei contatti con il mondo universitario
- ☐ Indicazioni/consigli della mia famiglia

Quanto ti interessano i seguenti fattori che riguardano la tua residenza? (assegnare valore in scala 1-5 per ogni punto)

- ☐ Pulizia
- ☐ Vicinanza alla sede di studio
- ☐ Adeguatezza degli spazi
- ☐ Rispetto delle regole
- ☐ Sicurezza
- ☐ Convivialità
- ☐ Qualità degli arredi
- ☐ Comprensibilità del regolamento
- ☐ Efficienza del servizio ispettivo
- ☐ Prezzo

Quanto ti interessano i seguenti servizi della tua residenza? (assegnare valore in scala 1-5 per ogni punto)
(Punti disponibili divisi per residenza in elenco)

- ☐ Aula studio
- ☐ Aula PC
- ☐ Biblioteca
- ☐ Wi-Fi
- ☐ Sala polivalente
- ☐ Palestra
- ☐ Altri servizi sportivi
- ☐ Giardino
- ☐ Cucina
- ☐ Lavanderia
- ☐ Portineria

LE TUE VALUTAZIONI

Quale voto assegni ai seguenti fattori che riguardano la tua residenza? (assegnare valore in scala 1-5 per ogni punto)

- ☐ Pulizia
- ☐ Vicinanza alla sede di studio
- ☐ Adeguatezza degli spazi
- ☐ Rispetto delle regole
- ☐ Sicurezza
- ☐ Convivialità
- ☐ Qualità degli arredi
- ☐ Comprensibilità del regolamento
- ☐ Efficienza del servizio ispettivo
- ☐ Prezzo

Quale voto assegni ai seguenti servizi della tua residenza? (assegnare valore in scala 1-5 per ogni punto)
(Punti disponibili divisi per residenza in elenco)

- ☐ Aula studio
- ☐ Aula PC
- ☐ Biblioteca
- ☐ Wi-Fi
- ☐ Sala polivalente
- ☐ Palestra
- ☐ Altri servizi sportivi
- ☐ Giardino
- ☐ Cucina
- ☐ Lavanderia
- ☐ Portineria

Quale voto assegni alle seguenti voci che riguardano la manutenzione della tua residenza? (assegnare valore in scala 1-5 per ogni punto)

- ☐ Stato generale di manutenzione
- ☐ Qualità degli interventi effettuati
- ☐ Tempo tra segnalazione ed intervento
- ☐ Tempo di esecuzione dell'intervento

Quale voto assegni alle seguenti voci che riguardano la gestione della residenza da parte degli operatori e del responsabile? (assegnare valore in scala 1-5 per ogni punto)

- ☐ Cortesia e disponibilità
- ☐ Competenza
- ☐ Reperibilità

Indica quale voto assegni complessivamente alla tua residenza
(assegnare valore in scala 1-5)

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

(campo libero)

Questionario sul servizio di ristorazione

INFORMAZIONI GENERALI

Informazioni sull'utente (scelta unica)

Sesso

- ☐ M
- ☐ F

Nazionalità

- ☐ Italiana
- ☐ UE
- ☐ Extra UE

Provenienza

- ☐ Provincia
- ☐ Altra provincia del Veneto
- ☐ Altra regione (elenco senza Veneto)
- ☐ Estero

Status

- ☐ Studente Borsista (o idoneo alla Borsa)
- ☐ Studente non idoneo
- ☐ Mobilità Internazionale
- ☐ Foresteria
- ☐ Altro

Tipo di corso

- ☐ Triennale
- ☐ Magistrale
- ☐ Ciclo unico
- ☐ Dottorato/Specializzazione
- ☐ Master
- ☐ Altro

Iscritto

- ☐ Università
- ☐ AFAM (Accademia BBAA, Conservatorio di musica...)

Modalità di fruizione del servizio

Con quale frequenza accedi al servizio di ristorazione? (scelta unica)

- ☐ Tutti i giorni
- ☐ Almeno 3 volte alla settimana
- ☐ Meno di 3 volte la settimana
- ☐ Occasionalmente

Di quanto tempo disponi mediamente per la tua pausa pranzo? (scelta unica)

- ☐ Da 0 a 15 minuti
- ☐ Da 15 a 30 minuti
- ☐ Da 30 minuti a 1 ora
- ☐ Più di 1 ora

Quando consumi i pasti? (scelta multipla)

Pranzo

- ☐ Lunedì
- ☐ Martedì
- ☐ Mercoledì
- ☐ Giovedì
- ☐ Venerdì
- ☐ Sabato
- ☐ Domenica

Cena

- ☐ Lunedì
- ☐ Martedì
- ☐ Mercoledì
- ☐ Giovedì
- ☐ Venerdì
- ☐ Sabato
- ☐ Domenica

I TUOI INTERESSI

Quanto ti interessano i seguenti fattori relativi al tuo pasto? (assegnare valore in scala 1-5 per ogni punto)

- ☐ Qualità generale del cibo
- ☐ Quantità per porzione
- ☐ Rapporto qualità/prezzo
- ☐ Variabilità del menu settimanale
- ☐ Disponibilità delle pietanze indicate dal menu per l'intero orario di apertura

Quanto ti interessano i seguenti fattori relativi alla struttura (assegnare valore in scala 1-5 per ogni punto)

- ☐ Aspetto dei locali (ambiente accogliente)
- ☐ Pulizia dei locali – Igiene
- ☐ Tempi di attesa
- ☐ Disponibilità di posti a sedere
- ☐ Tempo necessario per raggiungere la mensa
- ☐ Cortesia del personale
- ☐ Facilità di accesso alle informazioni sul servizio (orari, chiusure, tariffe, ecc.)

Quale tipologia di pasti si addice maggiormente alle tue esigenze? (scelta multipla)

- ☐ Tradizionale (primo, secondo, ecc.)
- ☐ Pasto veloce (panino, toast, piadine, ecc.)
- ☐ Piatto unico (pizza, cous-cous, insalatona, ecc.)

Quale innovazione gradisci nel servizio di ristorazione? (scelta multipla)

- ☐ Asporto in orario pasto
- ☐ Asporto fuori orario pasto
- ☐ Piatti etnici
- ☐ Piatti vegetariani/vegani
- ☐ Piatti tipici regionali
- ☐ Prodotti biologici
- ☐ Menu particolari del giorno
- ☐ Altro (risposta aperta)

LE TUE VALUTAZIONI

Punto di ristorazione: (menu a tendina differenziato per ESU)

Quale voto assegni ai seguenti fattori del pasto? (assegnare valore in scala 1-5 per ogni punto)

- Disponibilità delle pietanze indicate dal menu per l'intero orario di apertura
- Qualità generale del cibo
- Quantità per porzione
- Rapporto qualità/prezzo
- Variabilità del menu settimanale

Quale voto assegni ai seguenti fattori di questa mensa? (assegnare valore in scala 1-5 per ogni punto)

- Aspetto dei locali (ambiente accogliente)
- Pulizia dei locali – Igiene
- Tempi di attesa
- Disponibilità posti a sedere
- Tempo necessario per raggiungere la mensa
- Facilità di accesso alle informazioni sul servizio (orari, chiusure, tariffe, ecc.)

Valutazione globale

(assegnare valore in scala 1-5)

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

(campo libero)