



## **DETERMINA A CONTRARRE**

### **Oggetto:**

Affidamento del servizio di organizzazione di un corso di formazione in materia di gestione dei conflitti per il personale di Alto Adige Riscossioni S.p.A. - **CIG Z1929D13D8**

### **Analisi del fabbisogno:**

AAR è una società in house della Provincia di Bolzano che si occupa dell'accertamento e della riscossione spontanea e coattiva delle entrate tributarie e patrimoniali degli enti soci.

In particolare, alcuni dipendenti offrono giornalmente un servizio di assistenza agli utenti sia telefonicamente che di persona presso gli sportelli informativi durante gli orari di apertura al pubblico.

Il front office è un'attività complessa e delicata, che richiede ottime capacità comunicative: nello specifico, il personale dev'essere preparato a rapportarsi anche con utenti ostili o emotivamente alterati e saper affrontare situazioni difficili in maniera proattiva con calma e professionalità.

La società promuove la formazione del personale sia con la partecipazione a corsi esterni che attraverso corsi organizzati ad hoc in house, al fine di fornire ai propri collaboratori tutti gli strumenti necessari per svolgere al meglio l'attività lavorativa.

Considerando la delicata attività di assistenza al pubblico e la forte crescita della società, che ha recentemente comportato numerose assunzioni, si ritiene fondamentale potenziare le capacità comunicative del personale in situazioni o con interlocutori difficili, sia nei rapporti tra colleghi che con gli utenti esterni.

A tal fine AAR ravvisa la necessità di organizzare presso la propria sede un corso di formazione obbligatorio per tutti i dipendenti in merito alla gestione dei conflitti interpersonali.

Omissis

### **Descrizione del servizio:**

Il servizio richiesto consiste nell'organizzazione di un corso sulla gestione nei conflitti, che si terrà negli uffici di AAR durante l'orario lavorativo e sarà obbligatorio per tutti i 42 collaboratori della società, compresi i Responsabili dei vari settori aziendali e l'incaricato del servizio di portierato.

Il corso avrà un taglio prettamente pratico: attraverso esercitazioni e role playing di coppia/in gruppo, si esamineranno le situazioni conflittuali tipiche affrontate dai collaboratori e verranno forniti gli strumenti per orientare la comunicazione in modo costruttivo. In particolare, per i collaboratori del settore Riscossione spontanea e coattiva, verranno elaborate delle misure organizzative per garantire la loro protezione attraverso l'insegnamento delle tecniche di comunicazione per la gestione dei conflitti.

Omissis

### **Durata del contratto:**

30 ore a consumo.

### **Affidamento:**

La premessa rappresenta parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.



- Vista la vigente normativa provinciale e statale in materia di affidamento degli appalti pubblici (L.P. n. 16/2015 e D.Lgs. n. 50/2016);
- Considerato quale valore del presente affidamento l'importo di **€ 3.952,00 (IVA esclusa)**;
- Omissis;
- Rilevato che sono stati condotti accertamenti volti ad appurare l'esistenza di rischi da interferenza nell'esecuzione dell'appalto in oggetto e che in conformità a quanto previsto dall'art. 26, comma 3-bis, del d.lgs. 8172008 per le modalità di svolgimento dell'appalto non è necessario redigere il DUVRI in quanto si tratta di servizi di natura intellettuale; non sussistono conseguentemente costi per la sicurezza;

Acquisiti altresì i visti di regolarità e conformità dei responsabili delle unità organizzative coinvolte, che fanno parte integrante del presente documento:

Visto di conformità amministrativa  
Avv. Roberto Masciullo  
(sottoscritto con firma digitale)

Visto di regolarità contabile  
dott.ssa Giulia Ricci  
(sottoscritto con firma digitale)

si ritiene quindi di:

- 1) disporre l'affidamento per il servizio di organizzazione di un corso di formazione in materia di gestione dei conflitti alla dott.ssa Francesca Curi (P.IVA 01528750993) con sede legale dell'attività in via Piave 20b/12 - 16145 Genova, per la durata di 30 ore a consumo, ad un valore stimato di **€ 3.952,00 (IVA esclusa)**;
- 2) omissis;
- 3) dare atto che è in corso la verifica del possesso dei requisiti di ordine generale previsti dall'articolo 80 del D.lgs. n. 50/2016.

Il responsabile unico del procedimento – RUP è il direttore di Alto Adige Riscossioni S.p.A., dott. Marco Balduzzo. Il direttore dell'esecuzione del contratto – DEC è la responsabile del settore aziendale amministrazione, contabilità e personale, dott.ssa Giulia Ricci.

Il direttore di Alto Adige Riscossioni S.p.A.  
Dott. Marco Balduzzo  
(sottoscritto con firma digitale)