



FERMO

PROVINCIA DELLA MARCHE

ast Regione Marche
Azienda Sanitaria Territoriale di Fermo
ID: 1058726|03/05/2023|FMDIR

A Direttore UOC Acquisti e Logistica

Oggetto: richiesta esternalizzazione servizi di front office e back office amministrativo

L'Azienda AST Fermo ha un elevato fabbisogno di servizi di front office e back office amministrativo per alcune UOC. Il personale necessario all'erogazione di tale servizio è previsto nella programmazione economica 2022-2024 e l'assunzione dello stesso è vincolata al concludersi delle procedure di reclutamento attivate con Determina della AST di Macerata n°394 del 13/04/2023.

Nelle more della conclusione del processo di reclutamento di cui alla Determina n°394 AST MC del 13/04/2023, al fine di supportare le UOC per cui la funzione di front office e back office amministrativo risulta essenziale, si procede ad esternalizzazione della funzione di front office e back office amministrativo corrispondente a circa 210 ore settimanali di attività, suddivise nei seguenti sublotti:

- a. URP: Front office e Back office amministrativo per Punto Informativo di accoglienza e orientamento al pubblico (civico 118) quantificabile in circa 72 ore.
- b. UOC Medicina legale: Front office e back office amministrativo commissione medica locale per rinnovo patenti quantificabile in circa 38 ore settimanali.
- c. UOC Direzione Distretto: Front office e back office amministrativo con funzione di segretariato per UOC Direzione di Distretto e UOC Cure Adulti Anziani quantificabile in circa 38 ore settimanali
- d. UOC Cure Tutelari: Front office e back office amministrativo con funzione di segretariato quantificabile per la UOC Cure Tutelari quantificabile in circa 36 ore settimanali.
- e. Dipartimento di Prevenzione: Back office amministrativo inerente Gestione, archiviazione e rilascio schede ISTAT quantificabile in circa 20 ore settimana.

Le funzioni di front office e back office amministrativo verranno concretamente estrinsecate attraverso l'esecuzione delle attività descritte nei singoli sublotti.

I servizi di front office e back office amministrativo descritti nel capitolato, fatte salve le inevitabili interazioni fra organizzazioni, dovranno essere erogate dall'ente appaltante in totale autonomia.

L'erogazione dei servizi di front office e back office amministrativo dovranno avvenire in conformità alle direttive e alle verifiche effettuate da parte del DEC di ciascuna unità operativa di riferimento.

Il coordinamento dei servizi oggetto di contratto sarà garantito dall'ente appaltante tramite responsabile di commessa da designarsi in fase di stipula del contratto d'appalto.

La strumentazione hardware e software sarà quella messa a disposizione dalla AST e presente nelle sedi di lavoro individuate dai DEC di ciascuna unità operativa di riferimento a titolo di comodato gratuito. L'aggiudicatario dovrà essere nominato responsabile esterno del trattamento dei dati personali e i singoli operatori profilati provvisoriamente per l'accesso agli applicativi di interesse.

La durata iniziale prevista dovrà essere di mesi sei, con facoltà di rimodulazione o interruzione anticipata; oppure proroga nel limite dell'importo massimo di € 140.000,00 IVA esclusa.

Azienda Sanitaria Territoriale Fermo

Sede Legale: via Zeppilli, 18 – 63900 Fermo C.F. e P.IVA 02500660440 Tel. 0734.625111 Pec: ast.fermo@emarche.it

Comuni: Altidona, Amandola, Belmonte Piceno, Campofilone, Falerone, Fermo, Francavilla d'Ete, Grottazzolina, Lapedona, Magliano di Tenna, Massa Fermana, Monsampietro Morico, Montappone, Montefalco Appennino, Montefortino Monte Giberto, Montegranaro, Montegiorgio, Monteleone di Fermo, Montelparo, Monterinaldo, Monterubbiano, Monte San Pietrangeli, Monte Urano, Monte Vidon Combate, Monte Vidon Corrado, Montolone, Moresco, Ortezzano, Pedaso, Petritoli, Ponzano di Fermo, Porto San Giorgio, Porto Sant'Elpidio, Rapagnano, Santa Vittoria in Matenano, Sant'Elpidio a Mare, Servigiano, Smerillo, Torre San Patrizio.



FERMO

MARCHE

La valutazione di idoneità tecnica di eventuali proposte potrà essere fatta dalla Direzione di Distretto, sentiti i dirigenti interessati.

Sublotti

a) URP

Front office e Back office amministrativo per Punto informativo di accoglienza e orientamento al pubblico (civico 118) quantificabile in circa 72 ore

- Servizio di front office amministrativo:
 - Apertura al pubblico dal lunedì a venerdì ore 8:30 -16:00 e sabato ore 9:00-12:00.
 - Accoglienza, orientamento al pubblico e informazioni sui servizi erogati dall' AST Fermo
 - Front office telefonico
 - Attivazione Tessera Sanitaria e gestione relativo archivio
 - Attività di supporto alle problematiche dell'utenza
- Servizio di back office amministrativo:
 - Gestione reclami e relativo archivio
 - Rilascio Pin Cohesion e relativo archivio.
 - Gestione Canale WhatsApp
 - Gestione Liste del canale whatsapp
 - Supporto grafico per eventi giornate, informazioni o per cartellonistiche per i vari Servizi
 - Ricezione e gestione messaggistica cittadini residenti AST Fermo
 - Supporto criticità prenotazioni CUP

b) UOC Medicina legale

Front office e back office amministrativo commissione medica locale per rinnovo patenti quantificabile in circa 38 ore settimanali

- Servizio di front office amministrativo:
 - Apertura al pubblico e gestione front office amministrativo di commissione medica locale per rinnovo patenti ogni martedì e giovedì ore 9:00 - 11:00.
 - Accettazione utenti commissione medica locale.
- Servizio di back office amministrativo:
 - Organizzazione sedute di commissione medica locale per rinnovo patenti: contatto con utenza, gestione agende, convocazione professionisti
 - Segretariato sedute di commissione medica locale;
 - Gestione archivio cartaceo e digitale commissione medica locale per rinnovo patenti

c) UOC direzione Distretto

Front office e back office amministrativo con funzione di segretariato per UOC Direzione di Distretto e UOC Cure Adulti Anziani quantificabile in circa 38 ore settimanali:

- Servizio di front office amministrativo:
 - Front office telefonico UOC Direzione di Distretto e UOC Cure adulti anziani
 - Accettazione utenza UOC Direzione di Distretto e UOC Cure adulti anziani
- Servizio di back office amministrativo:
 - Protocollo in entrata e in uscita UOC Direzione di Distretto e UOC Cure Adulti Anziani
 - Gestione mail segreteria UOC Direzione di Distretto
 - Gestione agende direttore UOC Direzione di Distretto e UOC Cure Adulti Anziani

Azienda Sanitaria Territoriale Fermo

Sede Legale: via Zeppilli, 18 – 63900 Fermo C.F. e P.IVA 02500660440 Tel. 0734.625111 Pec: ast.fermo@emarche.it

Comuni: Altidona, Amandola, Belmonte Piceno, Campofilone, Falerone, Fermo, Francavilla d'Esse, Grottazzolina, Lapedona, Magliano di Tenna, Massa Fermana, Monsampietro Morico, Montappone, Montefalcone Appennino, Montefortino, Monte Giberto, Montegranaro, Montegiorgio, Monteleone di Fermo, Montalparo, Monterinaldo, Monterubbiano, Monte San Pierangeli, Monte Urano, Monte Vidon Combatte, Monte Vidon Corrado, Montottone, Morosco, Ortezzano, Pedaso, Peitoli, Ponzano di Fermo, Porto San Giorgio, Porto Sant'Elpidio, Rapagnano, Santa Vittoria in Matenano, Sant'Elpidio a Mare, Servigliano, Smerillo, Torre San Patrizio.

d) UOC Cure Tutelari

Front office e back office amministrativo con funzione di segretariato quantificabile in circa 36 ore settimanali. La funzione di segretariato sarà orientata al supporto di uno dei 3 servizi gestiti da Direttore UOC Cure Tutelari (Consultorio, UMEE, UMEA) a seconda delle necessità individuate dallo stesso:

- Servizio di front office amministrativo:
 - Front office telefonico servizi UOC Cure Tutelari
 - Accettazione utenza servizi UOC Cure Tutelari
- Servizio di back office amministrativo:
 - Protocollazione in entrata e in uscita servizi UOC Cure Tutelari
 - Gestione mail servizi UOC Cure Tutelari
 - Gestione agende servizi UOC Cure Tutelari

e) Dipartimento Prevenzione

Back office amministrativo inerente Gestione, archiviazione e rilascio schede ISTAT quantificabile in circa 20 ore settimana.

Quantificazione economica:

1 settimana = $D2 \times (38+38+36) + D1 \times (38+20) = 25,92 \times 112 + 24,52 \times 58 = 2903,04 + 1422,16 = 4325 \text{ €Euro}$

1 mese = $4325 \times 4,3 = 18.598,36$

6 mesi (giugno-novembre 2023) = $18598,36 \times 6 = 111590,16$

Commissario AST Fermo

Dr. Roberto Grinta

