

GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

.....

19 NOV. 2004

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL

ADDI 19 NOV. 2004

NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, IN VIA CRISTOFORO COLOMBO, 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COSTITUITA:

STORACE	Francesco	Presidente	IANNARILLI	Antonello	Assessore
SIMEONI	Giorgio	Vice Presidente	PRESTAGIOVANNI	Bruno	"
AUGELLO	Andrea	Assessore	ROBILOTTA	Donato	"
CIARAMELLETTI	Luigi	"	SAPONARO	Francesco	"
CIOCCHETTI	Luciano	"	SARACENI	Vincenzo Maria	"
FORMISANO	Anna Teresa	"	VERZASCHI	Marco	"
GARGANO	Giulio	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO Tommaso NARDINI
OMISSIS

ASSENTI: STORACE CIOCCHETTI VERZASCHI

DELIBERAZIONE N. - 1098-

OGGETTO:

Adeguamento Contact Center attivato da Poste Italiane S.p.A. e indirizzato all'Iniziativa regionale denominata " CARTA SENIORS".



1098 19 NOV. 2004

OGGETTO: Adeguamento Contact Center attivato da Poste Italiane S.p.A. relativamente all'iniziativa regionale denominata " CARTA SENIOR".

LA GIUNTA REGIONALE



Su proposta del Presidente di concerto con l'Assessore alle Politiche per la Famiglia e Servizi Sociali;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 e successive modificazioni recante "Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale";

VISTO il Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale 6 settembre 2002 n. 1;

VISTO il Regolamento regionale 8 ottobre 2004, n. 1 di "ratifica del regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1, nonché dei successivi regolamenti regionali di modifica: 11 marzo 2003, n. 1, 19 novembre 2003, n. 2 e 19 novembre 2003, n. 3 adottati dalla Giunta regionale";

VISTO il Regolamento regionale 8 ottobre 2004, n. 2 recante " Modifiche al regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1 e successive modifiche";

VISTO l'articolo 11 della legge regionale 27 febbraio 2004, n. 2 " legge finanziaria regionale per l'esercizio 2004, relativo alle " Misure di sostegno al reddito", nonché l'avviso di rettifica di errori materiali pubblicato sul BURL 30 marzo 2004, n. 9;

ATTESO che con deliberazione della Giunta regionale 6 agosto 2004, n. 737 si è data attuazione al citato articolo 11 della Legge regionale 2/2004;

CONSIDERATO che la DGR n. 737/2004, al fine di garantire una "migliore efficienza ed efficacia del servizio "ha previsto di " individuare un unico soggetto al quale affidare l'espletamento dei vario adempimenti necessari ...ed è stata pertanto acquisita la disponibilità di Poste Italiane";

ATTESO che al punto 5) del dispositivo della predetta DGR n. 737/2004 è previsto di affidare a Poste Italiane l'incarico di provvedere...alle azioni di informazioni agli utenti ed agli esercizi commerciali convenzionati mediante attivazione di apposito contact center, come da offerta tecnica -economica allegata alla presente deliberazione quale parte integrante , dando atto che si provvederà successivamente a regolare il rapporto mediante stipula di apposita convenzione";

PRESO ATTO della determinazione 20 settembre 2004, n. D3575 della Direzione regionale Famiglia e Servizi alla persona , recante : Art. 11 della legge regionale 27

1098 19 NOV. 2004

febbraio 2004, n. 2, DGR 6 agosto 2004, n. 737- Affidamento incarico a Poste italiane per la realizzazione di misure di sostegno al reddito dei pensionati sociali - Approvazione schema di convenzione ed impegno di spesa;

CONSIDERATO che nell'ambito della citata determinazione n. D3575/2004, è stato previsto che Poste italiane S.p.A. si impegna ad attivare per 15 mesi dal lunedì al sabato dalle h. 8,00 alle 20,00 un servizio di Contact-Center per l'erogazione delle informazioni relative a:

- caratteristiche generali dell'iniziativa;
- "Carta Senior" (caratteristiche, esercizi convenzionati, ufficio postale abilitato, modalità di ritiro);
- buoni acquisto (caratteristiche, esercizi convenzionati, modalità di ritiro);
- servizio di assistenza agli esercizi convenzionati per il rimborso del buono acquisto utilizzato dal pensionato;

CONSIDERATO che il predetto servizio attivato dalla società Poste Italiane S.p.A., nel rispetto della convenzione del 14 ottobre 2004, Cron. n. 4932. stipulata con la Regione Lazio, prevede nell'offerta tecnica predisposta dalla società relativamente al contact center, "un minimo di volume di telefonate relativo a 5.000 chiamate mese... e che il servizio potrà essere erogato dalla nostra struttura interna o in collaborazione con un partner qualificato";

ATTESO che il 15 novembre 2004 è partita la campagna istituzionale di carattere pubblicitario indetta dalla Regione per diffondere a tutti gli cittadini/utenti del Lazio l'iniziativa inerente la "Carta Senior";

CONSIDERATO che tutti i pensionati sociali stanno ricevendo a casa la lettera del Presidente della Regione che li invita a recarsi presso l'Ufficio postale indicato nella predetta lettera per ritirare il Kit contenente la "Carta Senior", ivi comprese le delucidazioni di carattere generale sull'iniziativa, nonché, l'elenco degli esercizi commerciale convenzionati;

ATTESO che la menzionata lettera riporta sia il numero verde del Contact-Center di Poste sia quello dell'URP regionale e che, il Contact Center attivato da Poste Italiane appare su tutta la campagna di affissione realizzata dalla Regione;

CONSIDERATO che il gli operatori del predetto contac center rispondono in nome e per conto della Regione Lazio;

RISCONTRATO che sino ad oggi, da notizie assunte presso la società Poste Italiane, sono pervenute al predetto contact-center oltre 5.000 telefonate con picchi di oltre 2.200 chiamate giornaliere da parte degli utenti e cittadini che chiedono notizie sulle modalità di utilizzo della Carta Senior;

CONSIDERATO pertanto, ragionevole ritenere, alla luce delle telefonate pervenute, che la campagna istituzionale a carattere pubblicitario avviata dalla Regione sollecita l'attenzione anche di coloro che, pur non essendo destinatari dell'iniziativa regionale della Carta Senior, ritengano comunque utile,



Handwritten signature.

acquisire ulteriori delucidazioni tramite il contact center di cui alla predetta convenzione con la società Poste Italiane:

CONSIDERATO inoltre che, entro la fine del mese di novembre 2004, n. 10.000 pensionati sociali riceveranno personalmente un'ulteriore lettera del Presidente della Giunta regionale con la quale la Regione comunica loro di aver messo a disposizione dei "buoni acquisto" di € 900.00 per singolo pensionato, da spendere presso gli esercizi commerciali convenzionati con la Regione, con ipotizzabile conseguente incremento di richieste di informazioni da parte degli utenti destinatari;

PRESO ATTO dell'importanza strategica rispetto agli obiettivi del governo regionale dell'iniziativa "Carta Senior" e, preso altresì atto che per di quanto in precedenza premesso, si debba con urgenza procedere alla modificazione della convenzione a suo tempo stipulata tra la Regione Lazio e la società Poste Italiane, limitatamente alle prestazioni del servizio di contact center, al fine di garantire la Regione con un numero di operatori attivo e, dedicato al tema in argomento, tale da evitare qualsiasi attesa nella richiesta di informazioni da parte dei cittadini interessati, tenuto anche conto del target di riferimento;

RITENUTO che con nota del Direttore regionale Famiglia e servizi alla persona, al quale con la deliberazione della Giunta regionale n. 737/2004 è stato affidato il coordinamento dell'intera iniziativa, con nota 5 novembre 2004, prot. n. 127014, ha comunicato a Poste Italiane S.p.A. l'esigenza di adeguamento del servizio di contact center posto in essere in base alla convenzione cron. n. 4932 del 14 ottobre 2004;

PRESO ATTO altresì del telegramma inviato il 15 novembre 2004 alla predetta Direzione regionale con la quale la Regione richiede garanzie in merito all'attivazione dell'adeguamento del contact center rispetto alle postazioni richieste con la citata nota 5 novembre 2004 stante l'avvio della campagna di comunicazione della Regione;

CONSIDERATA la lettera della società Poste Italiane S.p.A. di riscontro alle richieste inoltrate dalla menzionata Direzione regionale con la quale la società manifesta la disponibilità ad adeguare il servizio di contact center, così come richiesto dalla Regione, allegando la relativa offerta economica, "per soddisfare le sopravvenute esigenze in merito alla campagna istituzionale pubblicitaria sulla "Carta Senior";

CONSIDERATO che la presente deliberazione non rientra tra i temi oggetto di confronto dell'Accordo di cui alla citata Direttiva del Presidente n. 3/2003, per cui non si ritiene necessario l'esperimento della prescritta Procedura di concertazione con le parti sociali;

DELIBERA



Handwritten signature

1093

6

Le premesse costituiscono parte integrante della presente deliberazione.

1) Di approvare l'offerta tecnico-economica proposta dalla società Poste Italiane S.p.A., con la quale la società manifesta la disponibilità ad adeguare il servizio di contact center attivato per tre mesi, così come richiesto dalla Direzione regionale Famiglia e servizi alla persona con nota 5 novembre 2004, prot. n. 127014;

2) di autorizzare il Direttore regionale Famiglia e servizi alla persona a stipulare apposita convenzione aggiuntiva con la società Poste Italiane, limitatamente al servizio di Contact Center per adeguarlo alle esigenze emerse dall'avvio della campagna istituzionale pubblicitaria sulla "Carta Senior";

2) di demandare al Direttore regionale Famiglia e servizi alla persona e al Direttore regionale Attività della Presidenza il perfezionamento degli impegni contabili da assumere sui seguenti capitoli del bilancio di previsione della Regione Lazio per esercizio finanziario 2004:

- R 31502 per € 41.000,00 per l'anno 2004
- R 31502 per € 750.000,00 sul pluriennale 2005;
- H 41541 per € 259.000,00 per l'anno 2004

IL VICE PRESIDENTE: F.to Giorgio SIMEONI
IL SEGRETARIO: F.to Tommaso Nardini

19 NOV. 2004



[Handwritten signature]