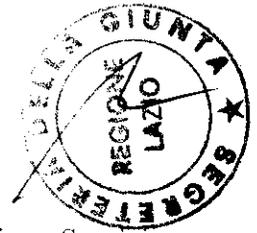




249 25 FEB. 2005

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

## LA GIUNTA REGIONALE



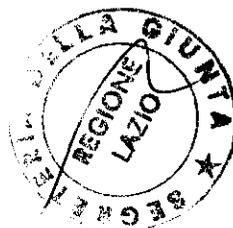
Su proposta del Presidente di concerto con l'Assessore alle Politiche per la Famiglia e Servizi Sociali;

- 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;
- VISTA la deliberazione della Giunta regionale 6 agosto 2004, n. 737 con la quale si è data attuazione al citato articolo 11 della Legge regionale 2/2004 mediante l'affidamento 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";
- VISTA la determinazione 20 settembre 2004, n. D3575 della Direzione regionale Famiglia e Servizi alla persona, recante: Art. 11 della legge regionale 27 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, con la quale 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);

249 5 FEB. 2005

- 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 è stato attivato dalla società Poste Italiane S.p.A., nel rispetto della convenzione del 14 ottobre 2004, Cron. n. 4932, stipulata con la Regione Lazio;
- ATTESO che il 15 novembre 2004 è partita la campagna istituzionale di carattere pubblicitario indetta dalla Regione per diffondere a tutti agli cittadini/utenti del Lazio l'iniziativa inerente la "Carta Senior";
- VISTA la deliberazione della Giunta regionale 19 novembre 2004, n. 1098 con la quale, manifestata la necessità di adeguare il servizio di contact center posto in essere con la convenzione n. 4932/2004 alle sopravvenute esigenze in merito alla campagna istituzionale pubblicitaria sulla "Carta senior", si è approvato il potenziamento del predetto servizio di contact center per un periodo di tre mesi;
- VISTA la determinazione 23 novembre 2004, n. D5096 della Direzione regionale Famigli e Servizi alla persona, con la quale è stato approvato lo schema di convenzione aggiuntiva ed è stata impegnata la somma necessaria al potenziamento del contact center per la durata di tre mesi;
- CONSIDERATO che il predetto servizio è stato attivato dalla società Poste Italiane S.p.A., nel rispetto della convenzione del 23 novembre 2004, Cron. n. 5223, stipulata con la Regione Lazio;
- CONSIDERATO che l'iniziativa "Carta Senior" prevede per il 2005 una importante serie di passaggi, tra cui l'invio della Guida con l'elenco aggiornato degli esercizi commerciali convenzionati, il cui numero è in costante aumento, la seconda spedizione dei blocchetti di buoni acquisto agli anziani beneficiari e l'inoltro ai correntisti Banco posta di una lettera esplicativa delle iniziative sociali realizzate dalla Regione Lazio;
- CONSIDERATO altresì che le stesse aziende dei trasporti, convenzionate "Carta Senior", rinviano gli anziani al numero verde per il reperimento di informazioni riguardanti l'utilizzo della card;
- CONSIDERATO pertanto che, in previsione di un continuo, costante e consistente afflusso di telefonate di cittadini, sia beneficiari che non, al call center dedicato, non può essere permessa alcuna "caduta" del servizio da rendere, sia nella capacità di risposta in termini quantitativi che in termini qualitativi;
- RAVVISATA l'opportunità di prorogare per ulteriori tre mesi l'accordo di cui alla convenzione n. 5223/2004 relativo al potenziamento del servizio di contact center in merito alla campagna istituzionale pubblicitaria sulla "Carta Senior";



VISTA la nota n. 23665 del 18.02.2005 con la quale Poste Italiane spa conferma la disponibilità alla proroga del predetto accordo la cui offerta tecnico-economica è stata approvata con la DGR n. 1098/2004;

VISTA la nota n. 24527 del 23.02.2005 con la quale il Responsabile della Struttura Relazioni Esterne e Comunicazione rappresenta l'opportunità di rinnovare il potenziamento del call center dedicato all'iniziativa carta, ridimensionando, se necessario, il servizio precedentemente convenzionato in misura non superiore ad un terzo;

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;

all'unanimità

**DELIBERA**

le premesse costituiscono parte integrante della presente deliberazione,

1. Di prorogare per ulteriori tre mesi l'accordo oggetto della convenzione n. 5223/2004 stipulata con Poste Italiane S.p.A. per il potenziamento del servizio di contact center in merito della campagna istituzionale pubblicitaria sulla "Carta Senior", ridimensionandolo di un terzo rispetto all'offerta offerta tecnico-economica stipulata con Poste Italiane SpA;
2. Di autorizzare il Direttore regionale Famiglia e Servizi alla persona a stipulare apposita convenzione aggiuntiva con la società Poste Italiane, per la proroga del servizio di contact center e di predisporre gli atti necessari all'assunzione del relativo impegno di spesa sul capitolo di competenza per esercizio finanziario 2005.

IL VICE PRESIDENTE: F.to Giorgio SIMEONI

IL SEGRETARIO: F.to Tommaso Nardini

28 FEB. 2005

