

GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

00000000000000000000

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 4 MAR. 2005

ADDI' 4 MAR. 2005 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

STORACE - FORMISANO - GARGANO - PRESTAGIOVANNI  
 ASSENTI: ROBILOTTA - VERZASCHI -

DELIBERAZIONE N. - 248 -

OGGETTO:

DGR 12 marzo 2004, n. 153 con la quale è stato approvato il piano denominato "Progetto di evoluzione dei servizi dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico in ottica di Contact Center Multicanale". Nuovo atto di indirizzo e completamento del programma.



248 - 4 MAR. 2005

OGGETTO : DGR 12 marzo 2004, n. 153 con la quale è stato approvato il piano denominato "Progetto di evoluzione dei servizi dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico in ottica di Contact Center Multicanale". Nuovo atto di indirizzo e completamento del programma.

**LA GIUNTA REGIONALE**

Su proposta del Presidente

VISTA la Legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 recante " Nuovo Statuto della Regione Lazio;

VISTA la Legge Regionale 06/2002 e successive modifiche ed integrazioni; ed in particolare l'articolo 4, comma 2, lettera h), che stabilisce che agli organi di governo spettano, tra l'altro " la definizione di piani, di programmi e di direttive per l'azione amministrativa e per la gestione, con l'individuazione degli obiettivi e dei progetti da assegnare alla dirigenza con le relative priorità";



VISTO il Regolamento Regionale n. 01/2002, recante "Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta Regionale" e successive modificazioni ed integrazioni;

RILEVATO che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Regione Lazio istituito con Deliberazione della Giunta regionale n. 125/98 è inquadrato nel Dipartimento Istituzionale, presso la Direzione Regionale "Attività della Presidenza";

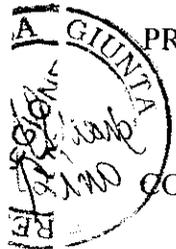
VISTA la Legge 07 agosto 1990, n. 241, recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi" e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTA la Legge 07 giugno 2000, n. 150, recante "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", che all'articolo 8, specificatamente indica i compiti attribuiti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

ATTESO che il Capo II del citato Regolamento Regionale n. 1/2002, in armonia con i principi di cui alla citata legge 7 giugno 2000, n. 150 e con quelli che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa, disciplina in maniera organica le attività di informazione e di comunicazione della Regione Lazio;

PRESO ATTO che in particolare l'articolo 37, comma 2, lettera b), del menzionato regolamento regionale prevede che le attività di informazione ai cittadini siano esercitate dall'Ufficio per le relazioni con il pubblico;

CONSIDERATA altresì la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 in materia di principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico;



ATTESO

che con deliberazione della Giunta regionale 12 marzo 2004, n. 153 è stato approvato il piano denominato "Progetto di evoluzione dei servizi dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico in ottica di Contact Center Multicanale" con il quale sono state implementate le potenzialità e le funzioni svolte dall'Ufficio per le relazioni con il pubblico della Regione Lazio, al fine di rendere l'Ufficio medesimo aderente alle finalità attese dalle leggi nazionali e regionali in materia;

CONSIDERATO

che in virtù del predetto piano sono stati realizzati nuovi servizi, tra i quali:

- rendere accessibile al cittadino, attraverso una informazione di primo e secondo livello, l'Ufficio per le relazioni con il pubblico 24/24 ore per 365 giorni l'anno;

- lo sviluppo e l'applicazione per la gestione di SMS in/out che ha consentito l'invio di SMS agli utenti che hanno manifestato la volontà di ricevere informazioni istituzionali dalla Regione Lazio;

altresi delle diverse campagne istituzionali a carattere pubblicitario poste in essere dalla Regione ( campagna sangue, Carta Senior ecc...) ed in particolare, quella tesa a diffondere la conoscenza tra i cittadini laziali dell'esistenza del Contact Center dell'URP attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno ;

CONSIDERATO

che le attività intraprese dalla Regione verso gli utenti , nonché i menzionati nuovi servizi posti a disposizione del cittadino hanno aumentato l'interesse degli stessi verso l'istituzione regionale, determinando un' implementazione del flusso delle telefonate al Contact Center dell'URP;

RISCONTRATA

l'aumentata fiducia dei cittadini ed utenti verso le attività della Regione attraverso procedure e comportamenti orientati all'accoglienza, alla tutela ed alla presa in carico dei problemi dei medesimi, che suggeriscono di ampliare le postazioni in essere presso il Contact Center dell'Area Ufficio per le relazioni con il pubblico al fine di garantire un'efficace risposta ai numerosi quesiti rivolti dall'utenza ;

CONSIDERATO

che il menzionato piano approvato con deliberazione della Giunta regionale n. 153/2004, prevede per il Contact Center dell'URP la possibilità di dotarsi n. 26 postazioni complessive, di cui n. 14 già attivate per l'istituzione del servizio;

RITENUTO

opportuno destinare prioritariamente le residue 12 postazioni all'ampliamento del Contact Center dell'Area Ufficio per le relazioni con pubblico e, al fine di creare un nuovo e più evoluto rapporto tra l'istituzione regionale ed i cittadini/utenti avvalersi anche dell'acquisizione di un servizio di call-center da utilizzare a supporto di quello interno, adeguatamente dotato, con ridotte postazioni operative per sopperire a eventuali picchi di telefonate in entrata;



PRESO ATTO



248 = 4 MAR. 2005

CONSIDERATO

altresì di avviare ad un secondo momento, compatibilmente con le residue disponibilità del bilancio di previsione della Regione Lazio per l'anno 2005, la realizzazione della restante parte del piano approvato con la più volte menzionata DGR 153/2004 che, nel rispetto dell'articolo 39, comma 2, lettera g) del Regolamento di organizzazione regionale n. 1/2002, prevede la reciproca informazione " fra il servizio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra i servizi per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni ivi compresi gli enti strumentali e dipendenti dalla Regione Lazio";

CONSIDERATO

che il predetto piano denominato "Progetto di evoluzione dei servizi dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico in ottica di Contact Center Multicanale" si integra con il Sistema informativo regionale;

VISTA

la legge regionale 3 agosto 2001, n. 20 recante " Norme per la promozione della costituzione della società regionale per l'informatica " ;

PRESO ATTO

della Convenzione stipulata in data 4 marzo 2003, rep. cron. n. 2692, tra la Società Laziomatica S.p.A. e la Regione Lazio, ai sensi dell'articolo 3 della menzionata legge regionale n. 20/2001;

VISTA

la legge regionale 10 maggio 2001, n. 10, in particolare l'articolo 12, con la quale la Regione "promuove la costituzione di una società di servizi" cui possono essere affidati anche "servizi aggiuntivi non precedentemente affidati in appalto o in concessione...in base ad una apposita convenzione di durata quinquennale";

PRESO ATTO

della convenzione quinquennale stipulata il 15 dicembre 2003, repertorio n. 4046 del 9 gennaio 2004, tra la Regione Lazio e la società Lazio Service S.p.A., in base alla disposizione di cui al citato articolo 12 della legge regionale n. 10/2001;

CONSIDERATO

che la menzionata convenzione prevede all'articolo 2, lettera D) tra i servizi affidati in gestione, anche " Servizi relativi alle attività di supporto all'Ufficio per le Relazioni con il pubblico";

PRESO ATTO

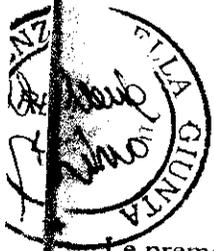
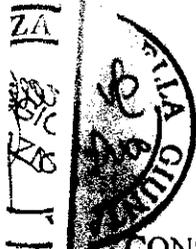
della Direttiva del Presidente della Regione Lazio 1 dicembre 2003, n. 3, recante "Applicazione del protocollo sulle regole di Consultazione e Concertazione tra la Presidenza della Giunta Regionale e le Parti sociali";

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;

DELIBERA

Le premesse formano parte integrante della presente deliberazione.



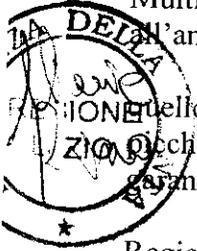
248 = 4 MAR. 2005

Di proseguire nel nuovo e più evoluto rapporto instaurato tra l'istituzione regionale ed i cittadini/utenti attivando, prioritariamente, nel rispetto delle norme vigenti in materia di acquisizione di beni e servizi, ivi comprese le leggi regionali n. 10 e 20/2001 e compatibilmente con le disponibilità del bilancio di previsione della Regione Lazio per l'anno 2005:

- le residue 12 postazioni rese disponibili dal piano "Progetto di evoluzione dei servizi dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico in ottica di Contact Center Multicanale" approvato con deliberazione della Giunta regionale n. 153/2004 destinandole all'ampliamento del Contact Center dell'Area Ufficio per le relazioni con il pubblico;

- di acquisire altresì un servizio di call-center da utilizzare a supporto di quello interno, adeguatamente dotato, con ridotte postazioni operative per sopperire a eventuali picchi di telefonate in entrata allo scopo di ridurre i tempi di attesa al telefono degli utenti e garantire una sollecita risposta ai quesiti posti dai cittadini al numero verde dell'URP regionale;

- compatibilmente con le residue disponibilità del bilancio di previsione della Regione Lazio per l'esercizio finanziario 2005, rese disponibili a seguito dell'attivazione dei precedenti punti, realizzare la restante parte del piano approvato con la più volte menzionata DGR 153/2004 che nel rispetto dell'articolo 39, comma 2, lettera g) del Regolamento di organizzazione regionale n. 1/2002, prevede la reciproca informazione "fra il servizio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra i servizi per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni ivi compresi gli enti strumentali e dipendenti dalla Regione Lazio".



Di affidare gli atti gestionali di cui alla presente deliberazione alla competenza del Dipartimento Istituzionale - ~~Direzione regionale Attività della Presidenza e Direzione regionale Sistemi Informativi e Statistici Provveditorato e Patrimonio~~ per i compiti di rispettiva competenza.

DEL DIRETTORE

~~Le citate strutture regionali si attiveranno al fine di dare immediata attuazione in merito a quanto disposto con la presente deliberazione.~~

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



07 MAR. 2005

