



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

.....

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 25/07/2006

=====

ADDI' 25/07/2006 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

MARRAZZO	Pietro	Presidente	DI STEFANO	Marco	Assessore
		Vice			
POMPILI	Massimo	Presidente	MANDARELLI	Alessandra	"
ASTORRE	Bruno	Assessore	MICHELANGELO	Mario	"
BATTAGLIA	Augusto	"	NIERI	Luigi	"
BRACHETTI	Regino	"	RANUCCI	Raffaele	"
CIANI	Sabio	"	RODANO	Giulia	"
COSTA	Silvia	"	TIBALDI	Alessandra	"
DE ANGELIS	Francesco	"	VALENTINI	Daniela	"
ZARATTI	Filiberto	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO: Domenico Antonio CUZZUPI

\*\*\*\*\* OMISSIS

ASSENTI: DE ANGELIS - NIERI - POMPILI - RODANO - VALENTINI - ZARATTI

DELIBERAZIONE N. 463

Oggetto:

"DGR 14/02/06 n.81 punto 1 lettera e)". Assegnazione di una quota parte del fondo Nazionale per le politiche sociali per la prosecuzione e l'implementazione del progetto - Servizio Ponte Regionale - per l'abbattimento delle barriere della comunicazione delle persone sorde - ENS onlus - Cap R41106 Bil Req., Es. Fin. Anno 2006 - € 185.000,00.



463 25 LUG. 2006 *llly*

OGGETTO: "DGR 14/02/06 n. 81 punto 1 lettera c)". Assegnazione di una quota parte del fondo Nazionale per le politiche sociali per la prosecuzione e l'implementazione del progetto - Servizio Ponte Regionale - per l'abbattimento delle barriere della comunicazione delle persone sorde - ENS onlus - Cap II41106 Bil Reg., Es. Fin. Anno 2006 - € 185.000,00.

LA GIUNTA REGIONALE

SU PROPOSTA dell'Assessore alle politiche Sociali ;



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

VISTO il DL 31 marzo 1998, n. 112 recante "Conferimento di funzioni compiti amministrativi dello Stato alle Regioni ed agli Enti Locali";

VISTA la legge 5 febbraio 1992 n. 104 " Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate";

VISTA la legge 328/00 recante " Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" che attribuisce alle Regioni funzioni di programmazione coordinamento ed indirizzo degli interventi sociali nonché di verifica della loro rispettiva attuazione a livello territoriale ;

VISTA la DGR del 21 novembre 2003 n. 1205 " Istituzione di un Servizio Ponte Regionale sperimentale per l'abbattimento delle barriere della comunicazione delle persone sorde";

VISTA la determinazione dirigenziale D0674 del 24 febbraio 2004 avente ad oggetto : "DGR 1205 del 21/11/03. Approvazione schema di convenzione tra la Regione Lazio e l'ENS - onlus inerente il progetto "Servizio Ponte Regionale" finalizzato all'abbattimento delle barriere della comunicazione delle persone sorde;

VISTA la DGR 1 aprile 2005 n 461 punto a) comma G : "Piano di utilizzazione degli stanziamenti provenienti dal fondo Nazionale per le politiche sociali per l'anno 2004. Modifiche alla DGR 1134/2004 ;

VISTA la successiva determinazione dirigenziale D2834 del 30 Giugno 2005 avente ad oggetto: " Prosecuzione e implementazione del progetto Servizio Ponte Regionale sperimentale per l'abbattimento delle barriere della comunicazione" pari ad € 150.000,00 Cap.II41106 es. fin.2005;



463 25 LOG. 2006

llr



DGR 14/02/06 n 81 : "Piano di utilizzazione dello stanziamento del fondo nazionale per le politiche sociali anno 2005, finalizzato all'organizzazione ed alla gestione dei servizi e degli interventi socio assistenziali e sociosanitari a livello distrettuale . Approvazione documento concernente "Linee guida ai Comuni per l'utilizzazione del fondo nazionale";

VISTO

in particolare il punto 1 lettera e) della suddetta deliberazione "la somma di € 1.000.000,00 verrà utilizzata secondo modalità e criteri indicati in un successivo provvedimento";

RITENUTO

di dover utilizzare il suddetto stanziamento per garantire la prosecuzione di progetti rilevanti, già avviati, o per realizzare iniziative di carattere innovativo e sperimentale ;

VISTI

i risultati ottenuti in termini di un notevole aumento di numeri di chiamate e di accesso al servizio- chat, garantendo quindi la sicurezza anche nelle situazioni di emergenza sanitaria in favore dei cittadini Sordi e al tempo stesso migliorando la qualità della vita degli stessi, con l'obiettivo principale di promuovere l'autonomia e l'indipendenza favorendo il diritto alla privacy;

VISTA

la richiesta di prosecuzione, rifinanziamento e implementazione del progetto "Servizio Ponte Regionale" per il servizio in favore dei sordi, per l'abbattimento delle barriere della comunicazione, presentato dall'ENS onlus, relativo all'anno 2006 ;

RITENUTO

altresi' opportuno dare continuità al progetto già realizzato nelle due annualità precedenti dall'ENS onlus;

RITENUTO

implementare il suddetto Servizio rispondendo alle esigenze e alle aspettative degli oltre 4000 cittadini sordi residenti nella Regione Lazio integrando il Servizio con l'introduzione della piattaforma Video- Chat che si prevede abbia degli effetti positivi non solo sul traffico, ma anche sulla qualità del Servizio, e con un incremento del numero degli operatori pari a due unità, per far fronte all'aumento delle richieste degli utenti ;

RICONOSCIUTO

il carattere innovativo che tale tipologia di servizio rappresenta come offerta necessaria sul territorio relativamente alla specificità dell' utenza;

CONSIDERATO

che la procedura di consultazione e concertazione con le parti sociali non è stata esperita in quanto tale provvedimento non ha natura programmatica generale ;

All' Unanimità



463 25 LUG. 2006 *llg*



**DELIBERA**

Per le motivazioni indicate in premessa, che si richiamano integralmente:

- 1) di approvare la prosecuzione e l'implementazione del Progetto "Servizio Ponte Regionale" per l'anno 2006, rivolto alle persone sorde, per l'abbattimento delle barriere della comunicazione, presentato dall'ENS onlus ;
- 2) di approvare l'utilizzo di una quota parte dello stanziamento di cui alla DGR 14/02/06 n 81 punto l. lettera e) pari ad € 185.000,00 per la prosecuzione e implementazione del progetto di cui al punto 1) - CAP H 41106 - es. fin. 2006 - ;
- 3) di dare atto che i provvedimenti conseguenti alla presente deliberazione saranno adottati dal Direttore della Direzione Regionale Servizi Sociali;

IL PRESIDENTE: F.to Pietro MARRAZZO  
IL SEGRETARIO: F.to Domenico Antonio CUZZUPI

31 LUG. 2006



ALLEG. alla DELIB. N. 463 lu

DEL 25 LUG, 2006

SERVIZIO PONTE REGIONE LAZIO  
RELAZIONE FINALE ANNO 2005-2006  
RICHIESTA PROSECUZIONE E RIFINANZIAMENTO

Per copia conforme  
all'originale

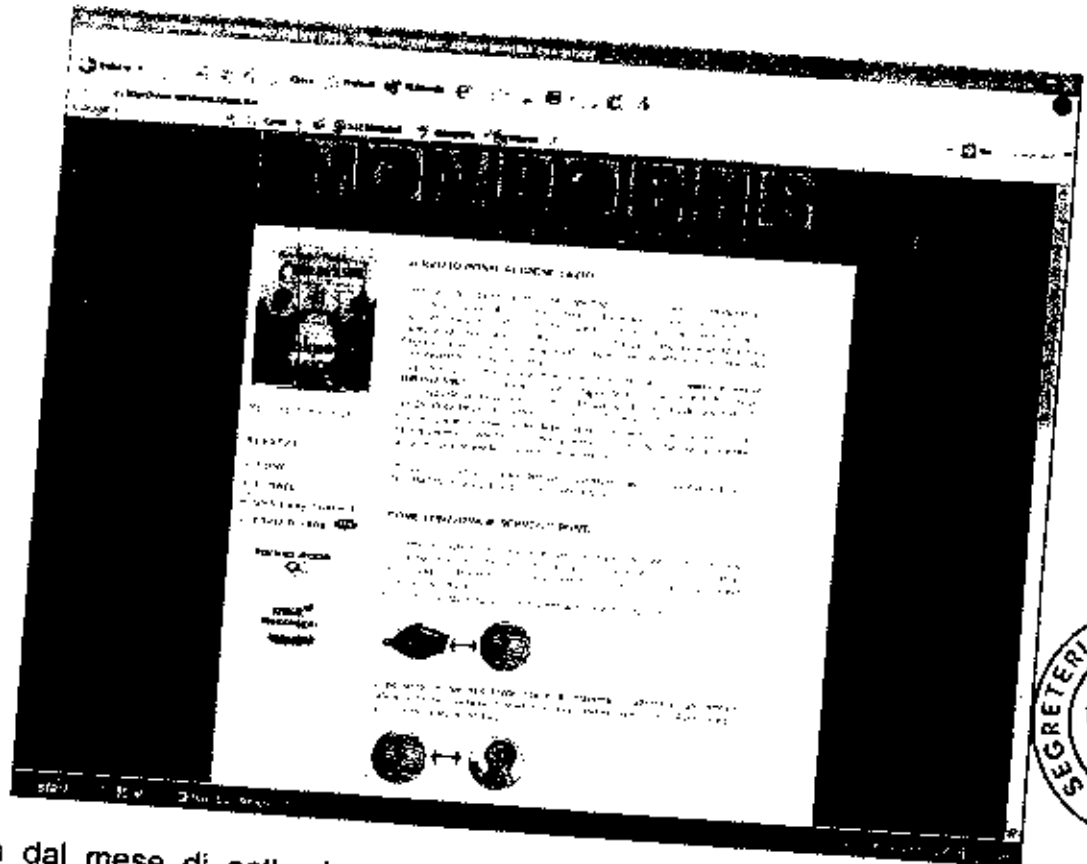
Nel mese di aprile 2005 ha preso il via la seconda annualità del Servizio Ponte Regione Lazio.

Rispetto al primo anno, in cui il servizio era accessibile soltanto attraverso il D.T.S. (Dispositivo Telefonico per Sordi), nel secondo anno si è proceduto progressivamente ad una vera e propria rivoluzione.

Oltre all'orario di lavoro che, rispetto alle otto ore/giorno del primo anno, è divenuto continuato dalle 8:00 alle 20:00 ed h 24 per le emergenze via SMS, anche le modalità di accesso al servizio sono state moltiplicate.

Gli originari D.T.S. (T11), sono stati infatti sostituiti da quattro postazioni PC accessibili da parte degli utenti, oltre che attraverso D.T.S. (per mezzo del nuovo D.T.S. PC) anche attraverso fax, e-mail, MSN (chat), ed SMS con l'introduzione della piattaforma Easy Contact.

E' stato inoltre realizzato il sito web [www.mondoens.it](http://www.mondoens.it), attraverso il quale ogni utente in possesso di un PC collegato ad internet ha potuto non solo ricevere informazioni sul servizio, ma accedervi direttamente attraverso MSN, e-mail ed SMS gratuitamente previa registrazione.



Fin dal mese di settembre, per preparare gli operatori all'utilizzo delle nuove apparecchiature e per affinare la preparazione degli stessi sulla modalità di comunicazione scritta delle persone sorde, è stato organizzato un corso di aggiornamento che ha visto il coinvolgimento del CNR.

Nel mese di luglio, in cui l'implementazione ha avuto termine, è stato realizzato un nuovo pieghevole informativo distribuito a tutti i sordi e ai principali uffici pubblici con essi normalmente in contatto. Successivamente è stata realizzata una guida multimediale



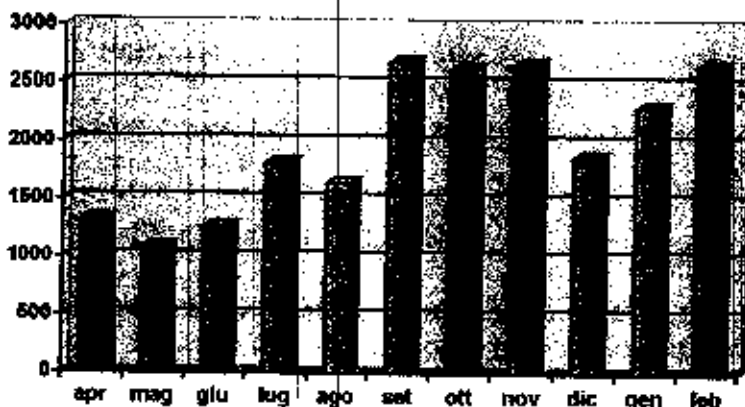
Per copia conforme  
all'originale

interattiva su supporto DVD, prodotta in ben 3.000 esemplari, anch'essa destinata a privati e uffici pubblici.

Sempre per ciò che riguarda la promozione, il 18 ottobre 2005 il Servizio Ponte è stato ospitato sull'emittente televisiva ROMA UNO per una diretta di 40 min. circa.

Grazie al prolungamento dell'orario di apertura del Servizio, alla moltiplicazione dei sistemi di accesso ed al sito web [www.mondoens.it](http://www.mondoens.it), il Servizio Ponte a partire dal mese di luglio ha registrato una crescita esponenziale delle chiamate da parte degli utenti, come si evince dalla tabella e dal grafico sottostanti:

Aprile	1321
Maggio	1088
Giugno	1264
Luglio	1810
Agosto	1643
Settembre	2678
Ottobre	2619
Novembre	2659
Dicembre	1868
Gennaio	2293
Febbraio	2656



■ totale chiamate

Come si può agevolmente riscontrare il Servizio Ponte si è assestato progressivamente su valori doppi rispetto a quelli precedenti, passando da una media di



Per copia conforme  
all'originale

1.200 chiamate nei mesi di aprile, maggio e giugno, ad una media di circa 2.300 chiamate nei mesi successivi.

Si tenga presente in proposito che devono ancora essere elaborati i dati relativi al corrente mese di marzo 2006, già ben al di sopra delle 2.300 chiamate al 24 marzo 2006.

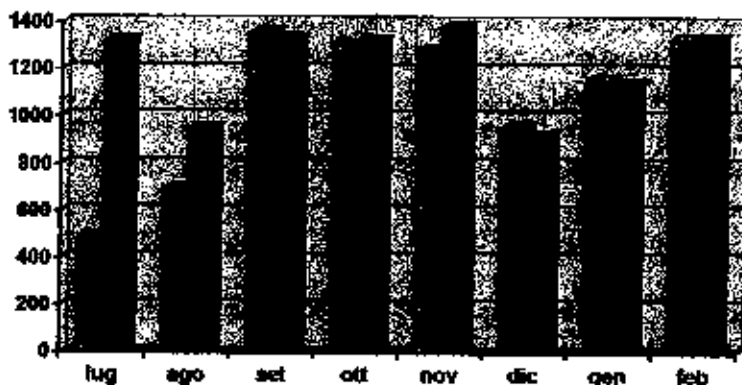
La citata media successiva all'implementazione, peraltro, per non essere fuorviante deve essere fatta tenendo presente il calo provocato dalle festività di dicembre e gennaio, dal Natale all'Epifania.

Si tratta di un calo fisiologico registrato anche lo scorso anno a causa delle partenze per vacanza di molti utenti, che incidendo sulla media nasconde il dato importante, rappresentato dal fatto che - se non influenzato da circostanze contingenti - il servizio è costantemente assestato sopra le 2.500 chiamate mensili (più del doppio dell'anno precedente).

Un altro dato su cui è necessario accendere i riflettori e che è alla base della proposta di implementazione del Servizio, consiste nella distribuzione interna delle chiamate.

Infatti, se scorriamo i dati totali delle chiamate per modalità di accesso al servizio e poniamo particolare attenzione alla CHAT, ricaviamo informazioni molto importanti.

Teniamo presente, in proposito, che la CHAT è ad oggi accessibile attraverso MSN il quale, essendo legato all'indirizzo ([pontelazio@mondoens.it](mailto:pontelazio@mondoens.it)), ha il limite tecnico di essere accessibile da un'unica "postazione/operatore".



■ chat  
■ altre modalità di accesso



Il grafico dimostra che una sola postazione CHAT, già dopo due mesi dall'introduzione di tale modalità di accesso al Servizio, ha prodotto "da sola" un traffico pari o superiore a quello registrato da tutte le altre modalità di accesso insieme (fax, e-mail, DTS, SMS).

Partendo dall'analisi di questo dato è emersa l'opportunità di procedere ad una implementazione del Servizio consistente nella realizzazione di una piattaforma che consenta di rendere accessibili attraverso la CHAT anche le altre postazioni, superando i limiti tecnici imposti dal MSN.

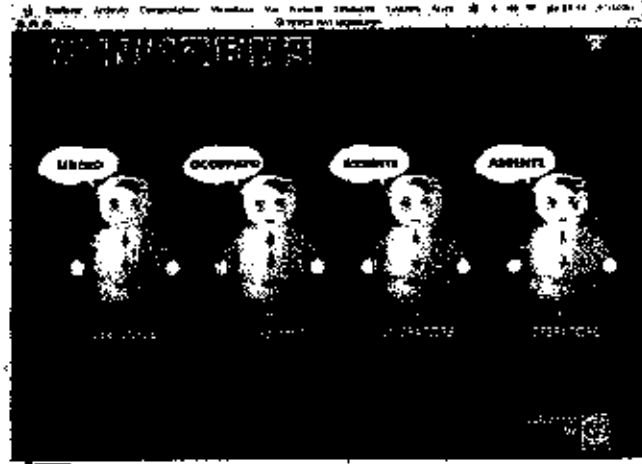
### Come funziona la Piattaforma Video-chat:

Per accedere al Servizio è sufficiente collegarsi al sito del Servizio Ponte [www.mondoens.it](http://www.mondoens.it) da qualsiasi postazione connessa ad internet, lanciare la videochat scrivendo il proprio nome e cliccare sul primo operatore libero per entrare in comunicazione.

La piattaforma Videochat realizzata da e-service è una piattaforma completamente aperta, scritta totalmente in Flash, che funziona da qualsiasi computer: Windows, Apple o Linux, che garantisce anche la privacy dell'utente non richiedendo alcuna registrazione.



Per copia conforme  
all'originale



L'introduzione della piattaforma nel Servizio Ponte si prevede che abbia degli effetti positivi non solo sul traffico, ma anche sulla qualità del Servizio.

La distribuzione su quattro operatori dell'enorme richiesta attraverso la CHAT, oltre ad aumentare il numero complessivo delle chiamate in virtù del decongestionamento dell'unica postazione attualmente accessibile, ridurrebbe di molto anche i tempi di attesa degli utenti che oggi sono costretti a "mettersi in coda" per attendere che l'unico operatore sia libero.

La piattaforma è comunque anch'essa dotata della possibilità di mettersi in attesa nel caso in cui tutti gli operatori fossero occupati ed è stata programmata in modo che - non appena uno degli operatori si liberi - l'utente entri automaticamente in CHAT.

Per la realizzazione e la licenza della piattaforma, viene pertanto chiesto un incremento dell'attuale contributo di € 18.000,00 (comprensivo di IVA).

#### Incremento operatori:

Alla necessità di introdurre la piattaforma, si aggiunge anche quella di intervenire sulle risorse umane, al fine di dotarsi di due ulteriori unità da inserire una nel turno della mattina ed un'altra in quello del pomeriggio, al fine di assicurare, attraverso il meccanismo della turnazione, che le posizioni esistenti siano sempre, tutte presidiate.

Ciò è necessario poiché l'aumento esponenziale del traffico realizzato nell'anno in scadenza ha reso indispensabile che il call center nei giorni di apertura sia sempre a pieno organico per poter far fronte alle richieste degli utenti.

Per le due unità lavorative aggiuntive la spesa prevista è di € 17.000,00.

In conclusione, alla luce di quanto esposto, si chiede la prosecuzione del progetto in scadenza ed il rifinanziamento dello stesso con un contributo totale a carico della Regione Lazio di € 185.000,00.



IL PRESIDENTE  
Comm. Ida Collu

