



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

\*\*\*\*\*

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 21/12/2006

\*\*\*\*\*

ADDI' 21/12/2006 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

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

ASSISTE IL SEGRETARIO: Tomenico Antonio CUZZUPI

\*\*\*\*\* OMISSIS

ASSENTI: MARRAZZO - DE ANGELIS - NIERI - TIBALDI - VALENTINI - ZARATI.

DELIBERAZIONE N. 903

Oggetto:

Modifiche alla D.G.R. 153 del 12/03/2004 "Approvazione del piano denominato Progetto di evoluzione dei servizi dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico in ottica di Contact Center Multicanale".



OGGETTO: Modifiche alla D.G.R. 153 del 12/03/2004 "Approvazione del piano denominato Progetto di evoluzione dei servizi dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico in ottica di Contact Center Multicanale"

### LA GIUNTA REGIONALE

Su proposta del Presidente della Regione Lazio

- VISTA la Legge Regionale 06/2002 e successive modifiche ed integrazioni;
- VISTO il Regolamento Regionale n. 01/2002 e successive modifiche, recante "Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta Regionale";
- RILEVATO che l'Area "Ufficio per le Relazioni con il Pubblico della Regione Lazio è stata istituita con Determinazione dipartimentale 31 dicembre 2002, n. 1142;
- 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, attribuisce all'Ufficio Relazioni con il Pubblico il compito di:
- garantire, ai cittadini singoli e associati, l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso, di partecipazione, di cui alla citata legge n. 241/1990 e successive modificazioni;
  - agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
  - promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
  - attuare mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
  - garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni;
- 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;

LA REGIONALE  
 LA PRESIDENZA  
 dell'Area U.R.P.  
 di Roma

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 la citata direttiva tra le attività degli Uffici per le relazioni con il pubblico individua, fra l'altro:

- la "promozione e realizzazione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità per assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati e l'informazione sui diritti dell'utenza nei rapporti con le amministrazioni";
- la "ricerca e l'analisi finalizzata alla conoscenza dei bisogni e proposte per il miglioramento dei rapporti con l'utenza";

REGIONALE  
DELLA PRESIDENZA  
Area U.R.P.  
*Ammini*

VISTA la D.G.R. 153 del 12/03/2004 "Approvazione del piano denominato Progetto di evoluzione dei servizi dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico in ottica di Contact Center Multicanale";

CONSIDERATO che attualmente l'Ufficio per le relazioni con il pubblico è accessibile in H24 per 365 giorni l'anno attraverso un servizio di Call Center Multican - previsto dalla richiamata D.G.R. 153 del 12/03/2004 - composto da n. 51 Operatori ;

RITENUTA necessaria una modifica della D.G.R. 153 del 12/03/2004 consistente in una riorganizzazione del servizio di Call Center Multican dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico funzionale alla riduzione e razionalizzazione della spesa pubblica in linea con la proposta di bilancio regionale per il 2007 finalizzata ad un generale risanamento economico;

CONSIDERATO che presso la Regione Lazio è attiva 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno la Sala Operativa del Servizio di Protezione civile che risponde al numero 803555 per le emergenze ambientali, gli eventi calamitosi, gli stati di calamità ed altri stati di emergenza;

TENUTO CONTO che per le emergenze sanitarie è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno il Sistema 118 che, attraverso la Centrale Operativa Regionale, le cinque Centrali Operative Provinciali e una serie di Postazioni Territoriali dislocate sul territorio, garantisce ai cittadini interventi di soccorso adeguati e tempestivi;

RITENUTO di poter garantire l'efficace svolgimento dei compiti affidati all'Ufficio per le relazioni con il pubblico di informazione, di garanzia di accesso ai servizi, di promozione dell'innovazione e della semplificazione, di verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi stessi, anche attraverso una turnazione degli Operatori in H12 dal lunedì al venerdì con orario 8,00 - 20,00, con il supporto di una segreteria telefonica attiva nella restante fascia oraria 20,00 - 8,00 tutti i giorni compresi i festivi;

RITENUTO pertanto di poter garantire il medesimo livello del servizio di informazione e comunicazione dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico attuando una trasformazione del servizio da H24 per 365 giorni l'anno in H12 dal lunedì al

*ble*

903 21 DIC. 2006 *delly*

REGIONALE  
PRESIDENZA  
Area U.R.P.  
Fiammini

venerdì con orario 8,00- 20,00 e nella fascia oraria 20,00 – 8,00 - tutti i giorni compresi i festivi - attraverso una segreteria telefonica che consentirà all'utente di lasciare comunque un messaggio di richiesta di informazioni oltre al proprio recapito telefonico per essere richiamato negli orari di attività del Call Center della Regione Lazio.

CONSIDERATO che il presente atto non è soggetto alla procedura di concertazione con le parti sociali;

All'unanimità

### DELIBERA

Le premesse formano parte sostanziale della presente deliberazione.

1. Di modificare, con decorrenza 1° gennaio 2007, la D.G.R. 153 del 12/03/2004 nel punto 4 lettera a), trasformando il servizio di Call Center Multican dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico da servizio accessibile in H24 per 365 giorni l'anno in servizio funzionante in H12 dal lunedì al venerdì con orario 8,00- 20,00 e nella fascia oraria 20,00 – 8,00 – tutti i giorni compresi i festivi – attraverso una segreteria telefonica che consentirà all'utente di lasciare comunque un messaggio di richiesta di informazioni oltre al proprio recapito telefonico per essere richiamato negli orari di attività del Call Center della Regione Lazio.

2. Di affidare al Dipartimento Istituzionale – Direzione regionale Attività della Presidenza e Direzione regionale Demanio Patrimonio e Provveditorato - l'adempimento degli atti gestionali conseguenti alla presente deliberazione.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio e diffusa attraverso il sito regionale.

IL VICE PRESIDENTE: F.to Massimo POMELLI  
IL SEGRETARIO: F.to Domenico Antonio CUZZUPI

REGIONALE  
PRESIDENZA  
Area U.R.P.  
Fiammini

21 DIC 2006

*delly*