

A.G.C. 01 - Gabinetto Presidente Giunta Regionale - Deliberazione n. 1079 del 12 giugno 2009 – Progetto Linea Amica. Il Contact Center multicanale della P.A. italiana Protocollo d'intesa. (con allegato)

PREMESSO

- che nell'ambito delle politiche poste in essere dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione si punta in maniera incisiva alla valorizzazione di strumenti orientativi volti a porre al centro del sistema dei servizi pubblici il cittadino, per favorire una P.A. unitaria, disponibile, moderna, valutabile e misurabile, raccogliendo ed elaborando livelli di soddisfazione dell'utenza sui servizi delle P.A.;
- che per il raggiungimento di tali finalità è stato istituito dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione il Progetto "Linea Amica" quale Contact Center multicanale della P.A. Italiana;
- che tale servizio si configura come una guida a tutte le funzioni della P.A. e si interfaccia con il cittadino via telefono, e-mail, sms, chat e web;
- che per il pieno coinvolgimento delle amministrazioni pubbliche Linea Amica, oltre che con le Amministrazioni centrali, ha in corso accordi con Comuni, Province, Regioni, INPS-INAIL, Agenzia delle Entrate ecc.;
- che molti di questi Enti già forniscono servizi a distanza ai clienti della P.A.;
- che Linea Amica mette in rete le esperienze degli Enti citati, per valorizzarne i risultati e diffondere i servizi erogati;
- che il Network è esteso a tutto il territorio nazionale;
- che, con Convenzione del 10 dicembre 2008 e successivo atto del 23 dicembre 2008, il Dipartimento della Funzione pubblica ha affidato al FORMEZ, Ente in house dello stesso, la realizzazione del Progetto "Linea Amica";

VISTA

la nota del FORMEZ inviata in data 12/02/2009 al Presidente della Giunta della Regione Campania per assicurare la partecipazione dell'amministrazione regionale al progetto "Linea Amica";

VISTO

lo schema del protocollo di intesa tra il Dipartimento della Funzione Pubblica, il FORMEZ e la Regione Campania, come fatto pervenire dallo stesso FORMEZ

VISTA

- la comunicazione prot. 1207/UDCP/GAB/GAB da parte del Gabinetto del Presidente del 9 marzo 2009, agli atti del Settore;
- la nota prot. 0272621 del 30/03/2009 dell'AGC Avvocatura Settore Consulenza Legale e Documentazione, agli atti del Settore;

CONSIDERATO

che la Regione Campania, attraverso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico – URP, del Settore Stampa Documentazione e Informazione e Bollettino Ufficiale - ha già avviato azioni volte alla creazione di un network di conoscenze condivise per migliorare l'offerta di servizi ai cittadini mediante:

- un contact center che coinvolge le 5 sedi URP provinciali con spazio dedicato all'Europa (*Corner Europa*);
- Strumenti e canali per la comunicazione online;
- Una piattaforma tecnologica di supporto alla comunicazione interna per la gestione delle richieste degli utenti
- Numeri verdi (uno generalista e due tematici) gestiti attraverso piattaforma informatizzata;

RILEVATA

- l'importanza strategica di una rete multicanale di centri di contatto della PA italiana per agevolare i cittadini nel reperimento delle informazioni;

- la rilevanza di un sistema di costante monitoraggio delle attività della amministrazione regionale rivolte ai cittadini;
- l'opportunità di avviare un rapporto di collaborazione con il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, volto a migliorare la qualità dei servizi al cittadino;

RITENUTO che a tanto si possa provvedere

- approvando lo schema di protocollo di intesa tra il Dipartimento della Funzione Pubblica, il FORMEZ e la Regione Campania, che si allega al presente atto, formandone parte integrale;
- autorizzando alla sottoscrizione del Protocollo di Intesa il Presidente della Giunta Regionale o un suo Delegato;
- demandando al Dirigente del Settore "Stampa, Documentazione ed Informazione e Bollettino Ufficiale " gli atti consequenziali e all'Ufficio Relazione con il Pubblico l'attuazione del protocollo d'intesa.

Propone e la Giunta in conformità a voto unanime

DELIBERA

per i motivi espressi nella narrativa che precede e che si intendono integralmente riportati:

- di approvare l'allegato schema di Protocollo di Intesa tra il Dipartimento della Funzione Pubblica, il FORMEZ e la Regione Campania che è parte integrante del presente provvedimento;
- autorizzare alla sottoscrizione del Protocollo di Intesa il Presidente della Giunta Regionale o un suo Delegato;
- di demandare al Dirigente del Settore Stampa, Documentazione ed Informazione e Bollettino Ufficiale gli atti consequenziali e all'Ufficio Relazione con il Pubblico l'attuazione del protocollo d'intesa;
- di trasmettere la presente delibera, al Settore Stampa, Documentazione ed Informazione e Bollettino Ufficiale ed al BURC per la pubblicazione.

Il Segretario
D'Elia

Il Presidente
Bassolino

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

La PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI/DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA (C.F. n. 80243510585) con sede in Roma, Corso Vittorio Emanuele II, 116 - Palazzo Vidoni successivamente indicato come Dipartimento rappresentato dal _____, nella qualità di

FORMEZ – Centro di Formazione Studi - C.F. 80048080636 - di seguito denominato "FORMEZ", rappresentato dal Presidente e Legale Rappresentante dr. Carlo Flamment nato a Roma il 21 gennaio 1955, domiciliato per la carica presso la sede del FORMEZ in Roma, Viale Marx 15 – 00137 Roma

E

REGIONE CAMPANIA – CF 80011990639 - di seguito denominata "Regione", rappresentata dal Presidente e Legale Rappresentante Antonio Bassolino nato ad Afragola (NA) il 22 marzo 1947 domiciliato per la carica presso la sede della Regione in Napoli, Via Santa Lucia 81 – 80132 Napoli

Premesso che

- nell'ambito delle politiche poste in essere dal Ministro della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione assume forte rilevanza la valorizzazione di strumenti di orientamento volti a mettere al centro del sistema dei servizi pubblici il cittadino, al fine di favorire la percezione unitaria della Pubblica Amministrazione e di potenziare la valutabilità e misurabilità dei servizi erogati;
- per il raggiungimento delle finalità sopra descritte è stata ritenuta opportuna la messa a punto e la gestione di uno strumento multicanale, moderno e di facile accessibilità, atto a favorire la comunicazione con i cittadini utenti, per la richiesta di informazioni in ordine ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni e per la raccolta ed elaborazione dei livelli di soddisfazione nell'accesso e nella fruizione degli stessi;
- tale strumento dovrà favorire l'integrazione dei vari Centri di Contatto esistenti nelle pubbliche amministrazioni e fornire in tempo reale dati utili ad avviare un sistema di monitoraggio sull'erogazione dei servizi e di valutazione oggettiva delle prestazioni, dei risultati e della qualità delle pubbliche amministrazioni, sviluppando, al contempo, nell'utenza la percezione dell'efficienza e la fiducia nella P.A.;
- a tal fine, con convenzione del 10 dicembre 2008 e successivo atto aggiuntivo del 23 dicembre 2008, il Dipartimento della Funzione Pubblica ha affidato al Formez, ente *in house* dello stesso, la realizzazione del progetto "Linea Amica" - Il contact center multicanale della P.A. Italiana;

- i contenuti di tale progetto sono indicati nell'allegato al presente atto;
- il Servizio per le Relazioni con il Pubblico della Regione ha sviluppato un notevole know how ed una esperienza pluriennale in tema di servizi per il cittadino anche attraverso l'attivazione di un contact center multifunzionale a disposizione degli utenti;
- al fine di migliorare l'efficienza dei servizi ai cittadini sussiste tra i firmatari del presente protocollo la consapevolezza di condividere obiettivi comuni e la volontà istituzionale di sviluppare gli stessi promuovendo una collaborazione nei termini di seguito indicati.

**TUTTO CIO' PREMESSO
SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

Le premesse di cui sopra costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

ART. 1 – Finalità e obiettivi

Con il presente atto le Parti intendono avviare un rapporto di collaborazione volto a migliorare l'efficienza dei servizi ai cittadini. In particolare le parti convengono di:

- raccordare i servizi di supporto informativo (front e back office, sistemi redazionali), relativamente alle tematiche di specifica competenza, al fine di fornire una risposta il più possibile uniforme e univoca agli utenti;
- sviluppare soluzioni di interoperabilità tecnologica, organizzativa e semantica degli strumenti dei rispettivi call e contact center.
- raccordare il follow up alle segnalazioni di disservizi delle pubbliche amministrazioni evidenziati dai cittadini;
- sviluppare in modo omogeneo un sistema di rilevazione della customer satisfaction;
- concordare un sistema di trasmissione quotidiana dei quesiti e delle problematiche di reciproca competenza, al fine di una risposta nel minor tempo possibile.
- supporto totale alle persone disabili e nei confronti di chi non può usufruire pienamente delle opportunità offerte dalle tecnologie.

Le modalità operative delle attività oggetto del presente protocollo saranno individuate dal Gruppo di lavoro di cui al successivo art. 4.

Le parti si riservano di individuare congiuntamente ulteriori ambiti di intervento finalizzati a migliorare l'erogazione di servizi in favore del cittadino.

ART. 2 - Durata

Il presente protocollo d'intesa, con decorrenza dalla data di sottoscrizione, scadrà il 31 dicembre 2009.

ART. 3 – Obblighi delle parti

Le parti si impegnano a mettere a disposizione, compatibilmente con le proprie risorse disponibili, le competenze e il know how necessari per la definizione e per la realizzazione delle attività oggetto del presente protocollo.

ART. 4 – Attuazione del protocollo

In esecuzione del presente protocollo le parti istituiranno un gruppo di lavoro, costituito da due rappresentanti per ciascun soggetto firmatario, per la direzione e il coordinamento delle attività oggetto dello stesso.

Il Gruppo di lavoro avrà la funzione di:

- orientamento e programmazione delle attività;
- definizione delle modalità operative per la realizzazione degli interventi sulle aree individuate;
- individuazione delle eventuali criticità e proposizione delle possibili soluzioni operative;
- monitoraggio e verifica degli output e dei risultati prodotti;
- individuazione di ulteriori ambiti di interventi collaborativi;

Ciascuna parte, in relazione alle attività del suddetto Gruppo di lavoro, sosterrà i costi di propria competenza.

Le parti si impegnano a divulgare il Protocollo e le attività oggetto del medesimo attraverso comunicati stampa, siti istituzionali, nonché ogni eventuale ulteriore iniziativa che verrà di concerto individuata.

Le modalità di attuazione della collaborazione verranno concordate nel rispetto della normativa vigente, tenuto conto degli specifici progetti da realizzare e delle attività a tal fine previste.

ART. 5 - Modifiche

Eventuali modifiche e/o integrazioni al presente protocollo dovranno essere concordate per iscritto tra le parti.

Letto, approvato e sottoscritto

Roma,

Per il Dipartimento della Funzione Pubblica

Per il Formez

Per la Regione