

Delibera n. 84 del 03 AGO. 2011

Visto per la conferma dei pareri di regolarità tecnica e contabile, ai sensi dell'art. 49, co.1° del d.lgs. 267/00

Il Responsabile del Settore
[Signature]

Il Dirigente del Settore Finanziario

Il presente verbale è stato approvato e sottoscritto nei modi di legge

Vicé
IL SEGRETARIO GENERALE

IL PRESIDENTE

PROVINCIA di BARLETTA – ANDRIA – TRANI

ORIGINALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE

N. 84 DEL 03 AGO. 2011

OGGETTO: Approvazione dell'accordo di collaborazione tra la Provincia BAT ed il "FORMEZ PA".

Il sottoscritto Vice-Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

- che copia conforme della presente deliberazione è in pubblicazione all'albo pretorio della Provincia per quindici giorni consecutivi dal 03 AGO. 2011 al 18 AGO. 2011 ex art. 124, comma 1, del dlgs.18/08/2000, n. 267;
- che è trasmessa in elenco con foglio n. in data ai sigg. capigruppo consiliari ex art. 125, del dlgs.18/08/2000, n. 267.

Andria, 03 AGO. 2011

Il Vice-Segretario Generale

[Signature]
dott.ssa Anna Lisa CAMPOSEO

La presente deliberazione è dichiarata esecutiva:

Andria, 03 AGO. 2011

Il Vice-Segretario Generale

[Signature]
dott.ssa Anna Lisa CAMPOSEO



L'anno duemilamille addi 03 del mese di AGOSTO
nel Palazzo della Provincia, a seguito di convocazione, si è riunita la Giunta Provinciale. Per la trattazione dell'argomento in oggetto risultano presenti o assenti:

- | | | | |
|----|-----------|------------|-------------------|
| 1. | VENTOLA | FRANCESCO | - Presidente |
| 2. | GIORGINO | NICOLA | - Vice Presidente |
| 3. | DI MARZIO | GIUSEPPE | - Assessore |
| 4. | CEFOLA | GENNARO | - " |
| 5. | CAMERO | POMPEO | - " |
| 6. | CAMPANA | DOMENICO | - " |
| 7. | SPINA | ANTONIA | - " |
| 8. | LOMBARDI | CARMELINDA | - " |
| 9. | DAMIANI | DARIO | - " |

Presente	Assente
X	
X	
X	
X	
X	
X	
	X
	X
X	

Assume la Presidenza il PRESIDENTE VENTOLA

Partecipa alla seduta il Segretario Generale, ~~dott.ssa Maria DE FILIPPO~~

IL VICE-SEGRETARIO GENERALE
(Dott.ssa Anna Lisa Camposeo)

Previo istruttoria del Settore Politiche Comunitarie e Servizi Attivi al Cittadino della Provincia di Barletta – Andria – Trani, conclusasi con il parere favorevole di regolarità tecnico-amministrativa, espresso dal Dirigente del medesimo settore, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs. n. 267/2000.

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 ha anche l'obiettivo di favorire l'integrazione dei vari centri di contatto (URP) esistenti nelle pubbliche amministrazioni e di 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.;
- al fine di favorire l'integrazione, anche a livello tecnologico, dei centri di contatto attivi nelle Regioni con obiettivo di convergenza, il Dipartimento per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Tecnologica, ha affidato al Formez PA la realizzazione del progetto per la "Predisposizione della Piattaforma Comune e integrazione con le Amministrazioni Centrali e Regionali", che intende estendere l'efficacia di risposta delle pubbliche amministrazioni coinvolte mediante un'estensione ed integrazione funzionale della rete di centri di contatto, resa disponibile grazie all'utilizzo del protocollo VOIP (Voice Over Internet Protocol) sulla rete della PA SPC (Sistema Pubblico di Connettività);
- il citato progetto consentirà alle amministrazioni centrali e locali, per le Regioni a cui esso si indirizza (area FAS), di raggiungere risultati significativi in termini di miglioramento della qualità dei servizi, di introduzione di nuovi servizi orientati ai bisogni dei cittadini e una migliore capacità di valutazione del servizio e misura della *customer satisfaction*;
- il progetto in questione prevede la costituzione di una rete di centri di contatto "associati" all'iniziativa, che entreranno a far parte funzionalmente del Network di Linea Amica, mantenendo la propria autonomia gestionale, e ai quali Formez PA fornirà i servizi necessari ad un moderno ed efficiente contact center, secondo quanto sarà concordato con specifici Protocolli d'intesa;
- Linea Amica è una iniziativa del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione gestita dal Formez PA, ed è un servizio attivo dal 29 gennaio 2009 che fornisce ai cittadini informazioni e assistenza nei rapporti con la P.A., mettendo al centro della sua azione l'ascolto, la cortesia e l'accompagnamento del cittadino-cliente fino alla soluzione del problema ed inoltre è anche il più grande Network europeo di relazioni con il pubblico ed ha messo in rete oltre centinaia di strutture di contatto, che ogni giorno collaborano con gli esperti di Linea Amica alla risoluzione dei problemi dei cittadini;

Considerato che:

- con Protocollo d'Intesa sottoscritto in data 2 marzo 2011 il Presidente della Regione Puglia e il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione hanno concordato di operare congiuntamente per la realizzazione di un programma di innovazione dell'azione amministrativa, indirizzato, in particolare, all'attuazione e implementazione delle migliori pratiche tecnologiche e organizzative, nell'ambito degli obiettivi del Piano e-Gov 2012 varato dal Governo;
- in particolare, al punto b) dell'Art. 3 di tale Protocollo ("Interventi specifici") è definita l'attuazione di interventi nell'area VOIP (*"promuovere il ricorso al sistema in modo da garantire l'attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale ed assicurare la fruizione del nodo di interconnessione per i servizi VOIP previsto dall'articolo 36, comma 1, della legge n. 69 del 2009"*) quali quelli previsti dall'accordo in questione, mediante integrazione funzionale al Network di Linea Amica nelle modalità sopra riassunte e specificate nei relativi allegati tecnici;

- la provincia è in possesso dei requisiti previsti dal progetto sopracitato, essendo i propri centri di contatto operativi nella Regione Puglia;
- la provincia ha manifestato l'interesse a partecipare al network nazionale di Linea Amica con determinazione dirigenziale n.6 del 21/11/2010;
- la provincia e il Formez PA, condideranno un piano dei reciproci impegni e un piano temporale di lavoro, allegato all'accordo di collaborazione (allegato tecnico "A"), che caratterizzerà, anche in termini quantitativi, le prestazioni attese ai fini del raggiungimento degli obiettivi della Piattaforma Comune;
- attraverso l'accordo si migliora l'efficienza dei servizi ai cittadini sussistendo la consapevolezza di condividere obiettivi comuni e in particolare quello di rafforzare i "front office" della pubblica amministrazione quindi un incremento significativo del livello di soddisfazione del "cittadino/cliente" rispetto ai servizi forniti in modo diretto o indiretto dalle pubbliche amministrazioni, rispondendo alle pressanti necessità di trasparenza e di informazioni;
- il presente provvedimento non comporta spese essendo la dotazione di risorse umane e strumentali già al servizio dei front-office URP;

Ritenuto che:

- il progetto è in linea con le strategie di questo Ente in materia di innovazione tecnologica rivolta ai servizi attivi al cittadino;
- opportuno di approvare l'accordo di collaborazione con il FORMEZ PA - Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle PA - e l'allegato tecnico "A", che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, ritenendo di poter offrire attraverso l'accordo un migliore servizio di contatto con il cittadino nella propria area di competenza;

LA GIUNTA

Acquisiti i pareri così come espressi sul presente provvedimento dai Dirigenti responsabili dei Settori interessati ai sensi dell'art. 49 TUEL DD. Lgs 267/00

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in narrativa, che qui si intendono integralmente riportate:

1. **Di Approvare** l'accordo di collaborazione tra la Provincia BAT e il FORMEZ PA - Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle PA - nell'ambito della iniziativa promossa dal Ministero della Funzione Pubblica denominata "Linea Amica" e l'allegato tecnico "A" quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. **Di Demandare** il Presidente della Provincia alla sottoscrizione del suddetto accordo di collaborazione;
3. **Di Dare atto** che il presente provvedimento non comporta spese essendo la dotazione di risorse umane e strumentali già al servizio dei front office URP;
4. **Di Demandare** al Dirigente del Settore Politiche comunitarie e Servizi attivi al cittadino tutte le attività di carattere amministrativo gestionale consequenziali.

Si allegano:

- a) bozza di accordo di collaborazione;
- b) allegato tecnico "a" all'accordo di collaborazione.

La Giunta delibera con separata e successiva votazione, di rendere il presente atto immediatamente esecutivo ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D. Lgs. 267/2000.