

✠ S. P. Q. R.

COMUNE DI ROMA

ESTRATTO DAL VERBALE DELLE DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA COMUNALE

(SEDUTA DEL 19 FEBBRAIO 2002)

L'anno duemiladue, il giorno di martedì diciannove del mese di febbraio, alle ore 15,10, nella Sala delle Bandiere, in Campidoglio, si è adunata la Giunta Comunale di Roma, così composta:

| | | | |
|--------------------------------|---------------------|-----------------------------|------------------|
| 1 VELTRONI WALTER | <i>Sindaco</i> | 10 GRAMAGLIA MARIELLA | <i>Assessore</i> |
| 2 GASBARRA ENRICO | <i>Vice Sindaco</i> | 11 MILANO RAFFAELA | “ |
| 3 BORGNA GIOVANNI | <i>Assessore</i> | 12 MINELLI CLAUDIO..... | “ |
| 4 CAUSI MARCO | “ | 13 MORASSUT ROBERTO | “ |
| 5 CIOFFARELLI FRANCESCO..... | “ | 14 NIERI LUIGI..... | “ |
| 6 COSCIA MARIA..... | “ | 15 PANTANO PAMELA | “ |
| 7 D'ALESSANDRO GIANCARLO | “ | 16 VALENTINI DANIELA | “ |
| 8 ESPOSITO DARIO..... | “ | 17 DI CARLO MARIO..... | “ |
| 9 FERRARO LILIANA | “ | | |

Sono presenti l'On.le Sindaco, il Vice Sindaco e gli Assessori Borgna, Causi, Cioffarelli, Coscia, D'Alessandro, Esposito, Ferraro, Gramaglia, Milano, Minelli, Morassut, Nieri, Valentini e Di Carlo.

Partecipa il sottoscritto Segretario Generale Dott. Vincenzo Gagliani Caputo.

(O M I S S I S)

Deliberazione n. 64

Istituzione presso i Dipartimenti, gli Uffici Extradipartimentali e i Municipi dei punti di ascolto e informazione telefonica di secondo livello del Comune di Roma.

Premesso che in attuazione della legge n. 150/2000 si rende necessario agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti al cittadino, promuovendo l'adozione di interconnessioni telematiche e garantendo la reciproca informazione tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico con le altre strutture del Comune di Roma, nonché con strutture analoghe operanti all'interno delle diverse Pubbliche Amministrazioni;

Che con memorie del 22 giugno e dell'11 luglio 2001, la Giunta Comunale ha approvato il progetto del "Sistema Numero Unico – Call Center Integrato" il quale prevede la realizzazione di un sistema di comunicazione con i cittadini che, a partire dal telefono come soluzione integrata e di più vasto e facile uso, sia aperto all'integrazione con altri mezzi, ed in particolare con Internet, fino a diventare un vero e proprio portale unico dell'accesso alle informazioni ed ai servizi dell'Amministrazione, con l'obiettivo di semplificare e facilitare i contatti tra i cittadini e il Comune di Roma;

Che, a seguito di ciò, è stata espletata la gara per la realizzazione del progetto in questione, con stesura della graduatoria finale da parte della Commissione Tecnica incaricata della valutazione dei progetti;

Che il “Sistema Numero Unico – Call Center Integrato” presenta le seguenti caratteristiche:

1. collegamento di tutti gli uffici comunali, anche quelli non in rete (circa 1.500 linee urbane), comprese le aziende del Gruppo Comune;
2. funzionamento 24 h su 24, 365 giorni l’anno (domeniche e festivi compresi) con una risposta entro 30 secondi dalla chiamata;
3. predisposizione di una nuova base dati, realizzata dall’impresa aggiudicataria, basata su tecnologia web, consultabile anche dagli uffici comunali;
4. assolvimento del primo grado informativo (risposta “chi, dove e quando?”) filtrando ai II livelli di ascolto solo le chiamate con richieste strettamente legate alle funzioni comunali (interrogazioni banche dati, servizi a domanda individuale etc);
5. raccolta della chiamate destinate ai II livelli nei periodi di indisponibilità degli stessi e trasferimento differito a questi ultimi;
6. campagne di informazione ai cittadini su specifiche tematiche (scadenze, eventi eccezionali, blocchi di traffico, lavori in corso, manifestazioni);
7. monitoraggio del volume del traffico ricevuto e inoltrato agli uffici. Il volume di traffico inoltrato ai punti di secondo livello sarà, inoltre, monitorato, con il relativo esito secondo la seguente modalità:
 - chiamate con risposta;
 - chiamate senza risposta;
 - chiamate con esito occupato;

Considerato che l’attivazione del Call Center per ottenere il massimo dell’efficacia del servizio deve essere contestuale all’istituzione dei Punti di ascolto e informazione di secondo livello al fine di fornire risposte esaustive sui procedimenti che hanno largo impatto sulla cittadinanza e di prendere in carico il cittadino per comprendere la sua richiesta, orientarlo e seguirlo fino alla soluzione del problema;

Che pertanto il Dipartimento XVII – U.O. Semplificazione Amministrativa ha elaborato il progetto relativo ai Punti di ascolto e informazione telefonica di secondo livello del Comune di Roma;

Che il progetto prevede:

1. il rafforzamento di alcuni servizi telefonici dedicati che svolgono attività informativa su temi di forte impatto con la cittadinanza, in particolare:
 - il Servizio Comune Informa del Dipartimento XVII;
 - il Call Center dell’Ufficio Extradipartimentale delle Politiche della Promozione del Turismo;
 - il Servizio di Informazione Telefonica della U.O. Invalidi Civili del V Dipartimento;
 - il Servizio di Pronto Intervento del V Dipartimento;
 - il Servizio Telefonico dell’Ufficio Speciale Condono Edilizio;
 - il numero telefonico (6780050) dedicato alle informazioni I.C.I. e TARSU del II Dipartimento;
 - il Call Center dell’Ufficio Contravvenzioni del II Dipartimento;
 - il numero telefonico “tutela del consumatore”;
 - il Call Center delle Biblioteche;
 - il S.I.C.U.P. (Sistema Integrato Centri Unici di Prenotazione) di competenza Farmacap;

- il Numero Verde ATAC;
 - il Numero Verde S.T.A.;
 - il Numero Verde A.M.A.;
 - i Numeri Verdi ACEA.;
2. il rafforzamento organizzativo degli Uffici di Relazione col Pubblico;
 3. l'attivazione nei Dipartimenti in cui non esiste l'U.R.P. di un Punto di ascolto telefonico in grado di gestire, sotto il profilo informativo, tutti i principali procedimenti presenti all'interno della macrostruttura;
 4. l'istituzione e la nomina, da parte dei direttori apicali dei Dipartimenti e degli Uffici Extradipartimentali della figura dei Referenti per l'Informazione, nonché la nomina degli stessi da parte dei direttori dei Municipi, laddove ancora non formalizzata;
 5. la predisposizione, a cura dei direttori apicali, della mappa delle funzioni e dei procedimenti da trasmettere agli operatori del Call Center, nonché agli operatori dei Punti di secondo ascolto, operanti all'interno della propria macrostruttura;
 6. la messa in rete, dal punto di vista fisico e applicativo, dei Punti di secondo ascolto, condizione essenziale per il buon esito del contatto telefonico, nonché l'accesso telematico al Protocollo;
 7. l'organizzazione da parte del Dipartimento I della formazione del personale dedicato ai Punti di secondo ascolto in collaborazione con il Dipartimento XVII, in rapporto alle modalità di comunicazione e di relazione con il pubblico, ed in collaborazione con i direttori delle diverse macrostrutture in rapporto alle funzioni e alle specifiche procedure attinenti alle stesse;

Visto che in data 15 febbraio 2002, il Direttore del Dipartimento XVII ha espresso, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, I comma del T.U.E.L., parere favorevole di regolarità tecnico-amministrativa della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Il Direttore

F.to: M. Valentini;"

Che sulla proposta in esame, su richiesta dell'Assessore al ramo, è stata svolta, da parte del Segretario Generale, la funzione di assistenza giuridico-amministrativa, ai sensi dell'art. 97, comma 2, del Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267;

LA GIUNTA COMUNALE

preso atto di quanto esposto in narrativa,

DELIBERA

1. l'istituzione presso ciascun Dipartimento, Ufficio Extradipartimentale e Municipio dei Punti di ascolto e informazione telefonica di secondo livello con le modalità e i tempi previsti nell'allegato progetto che forma parte integrante del presente provvedimento, elaborato all'interno del più ampio progetto dell'Amministrazione denominato "Sistema numero unico – Call Center integrato";
2. l'istituzione e la nomina, da parte dei direttori apicali dei Dipartimenti e degli Uffici Extradipartimentali, della figura dei Referenti per l'Informazione, nonché la nomina delle stesse figure da parte dei Direttori dei Municipi, laddove ancora non formalizzata;
3. l'affidamento al Dipartimento XVII del coordinamento e del monitoraggio di tale progetto;

4. l'affidamento al Dipartimento XIII della predisposizione delle tecnologie di supporto per l'attivazione della rete dei Punti di ascolto e informazione telefonica di secondo livello, la cui spesa rientra nei fondi impegnati con Determinazioni Dirigenziali n. 297 del 30 aprile 2001 e n. 19 del 18 gennaio 2002 del Dipartimento XIII medesimo;
5. l'affidamento al Dipartimento I dell'organizzazione della formazione del personale dedicato ai Punti di secondo ascolto in relazione alle modalità di comunicazione, di concerto con il Dipartimento XVII e con i rispettivi uffici competenti in relazione alle funzioni e alle specifiche procedure di ciascuna macrostruttura.



Comune di Roma
Dipartimento XVII

| |
|--|
| COMUNE DI ROMA DIPARTIMENTO XVII SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E COMUNICAZIONE Lungotevere Pierleoni, 1 |
| 15 FEB 2002 |
| Prot. GE 1704 |

*“Punti di Ascolto e Informazione Telefonica di
Secondo Livello”*

Febbraio 2002

U.O. Semplificazione Amministrativa e Diritti dei Cittadini

Indice

| | |
|---|----|
| INTRODUZIONE – GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO..... | 3 |
| I FASE: PRECONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA RETE..... | 4 |
| Uffici di relazione con il pubblico | 4 |
| Referenti per l'informazione..... | 4 |
| Servizi telefonici dedicati | 4 |
| II FASE:LA REALIZZAZIONE DELLE STRUTTURE ORGANIZZATIVE..... | 6 |
| Municipi..... | 6 |
| Nomina dei referenti per l'informazione..... | 6 |
| Nomina del responsabile per la comunicazione telefonica | 6 |
| Coordinamento attivita' di comunicazione | 7 |
| Infrastrutture tecnologiche | 7 |
| Dipartimenti..... | 7 |
| III FASE:MODALITA' DI FUNZIONAMENTO | 9 |
| Monitoraggio del sistema..... | 9 |
| ALLEGATO A:CRONOPROGRAMMA | 10 |

INTRODUZIONE – GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il presente progetto si inserisce nel contesto della costruzione di un portale unico di accesso a distanza ai servizi dell'Amministrazione, il cui primo passo consisterà nella realizzazione del Call-center di prima accoglienza del Comune di Roma.

Si tratta di una struttura destinata a sostituire quella del vecchio "centralino 67101", oramai obsoleto non solo nel funzionamento, ma anche nella sua stessa concezione. L'avvio di una nuova fase nella stagione delle autonomie, esemplificata dalla nascita dei nuovi Municipi, e l'esigenza di rispondere positivamente alle attese dei cittadini, che chiedono non solo una sempre maggiore capacità dell'Amministrazione a fornire tempestivamente le informazioni richieste, ma anche un vero e proprio "servizio di accompagnamento" nella soluzione di problemi spesso complessi, impongono, infatti, la realizzazione di un servizio a più livelli - il contrario dei tradizionali "centralini"- che coinvolga l'insieme dell'Amministrazione.

L'obiettivo del presente progetto è quello di delineare un piano di realizzazione ed organizzazione delle misure atte a rispondere positivamente a questa nuova cultura di servizio.

Occorre tenere presente che il nuovo Call-center potrà evadere direttamente solo quelle informazioni che si possono definire di primo livello, anche se con un apprezzabile grado di approfondimento. In particolare, esso non potrà entrare direttamente nel merito di procedure inerenti ai singoli uffici, a specifici provvedimenti ovvero a tutto quanto risulti di pertinenza di una macro struttura. D'altra parte la finalità del progetto è proprio quella di superare questa "barriera" nell'erogazione delle informazioni e di liberare così tempo prezioso a favore sia dei cittadini che dell'Amministrazione.

La costituzione di una rete di punti di ascolto e informazione telefonica di secondo livello, in grado di fornire questo servizio che è il valore aggiunto del "progetto Call-center", rappresenta quindi il passaggio decisivo per la sua buona riuscita. Occorre ideare un percorso organizzativo che rispetti la complessità delle competenze e delle procedure presenti all'interno dell'Amministrazione comunale, ma che allo stesso tempo ne favorisca una canalizzazione funzionale relativamente semplice, con caratteristiche di "leggerezza" e flessibilità.

Tale percorso organizzativo dovrà quindi coinvolgere, in modo diverso fra loro ma con un elevato spirito di collaborazione, l'intero complesso delle macrostrutture e dei servizi.

I FASE: PRECONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA RETE

Uffici di relazione con il pubblico

Occorre tenere presente che l'esistenza e la funzione propulsiva degli Uffici Relazione con il Pubblico ha una dimensione strategica per la realizzazione del progetto. Fermo restando che occorrerà procedere alla costituzione di nuovi U.R.P. nelle macrostrutture dove questi ultimi ancora non esistono, risulta essenziale per il momento consentire agli U.R.P. attualmente esistenti di ottimizzare le loro risorse e soprattutto di incrementarle funzionalmente al progetto medesimo.

Referenti per l'informazione

Occorre necessariamente procedere all'istituzione dei Referenti per l'informazione, così come sono stati concepiti all'interno del *Regolamento per l'istituzione e il funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico*. Attualmente, nei 19 Municipi esistenti, sono stati nominati solo 9 Referenti per l'informazione. Sui 9 Referenti sino ad ora nominati nei rispettivi Municipi con apposito Ordine di Servizio, solamente 4 svolgono una funzione realmente attiva nel sistema di comunicazione interna e intrattengono rapporti continuativi con l'U.R.P. Poiché si propone di dispiegare pienamente il rapporto fra U.R.P. e Referenti per l'informazione, è evidente che il completamento, il rafforzamento e la formalizzazione dei punti di ascolto e informazione telefonica di secondo livello all'interno dei Municipi e dei Dipartimenti, dove questi ultimi sono praticamente assenti, costituisce un presupposto essenziale. Infine dove già la rete dei Referenti è stata formalizzata, essa va ricalibrata alla luce degli obiettivi posti dal progetto del "Call-center". Un possibile modello di funzionamento è quello realizzato all'interno del VII Municipio, dove il Coordinamento fra U.R.P. e Referenti per l'Informazione è stato non solo formalizzato, ma anche attivato come struttura di monitoraggio delle criticità e di progettazione del cambiamento (progetti di produttività "orientati").

Servizi telefonici dedicati

Infine occorre procedere al coinvolgimento e al rafforzamento di alcuni servizi telefonici dedicati, che svolgono attività informativa su temi di forte impatto con la cittadinanza.

Di seguito si fornisce un breve elenco di alcuni dei servizi oggi attivi:

- l'attuale Servizio ComuneInforma, le cui funzioni attuali saranno per lo più assorbite dal Call Center di primo livello, assume la funzione di punto di ascolto di secondo livello per ciò che riguarda le informazioni concernenti l'area Anagrafe e Stato civile e la gestione dei reclami relativi alle tematiche della semplificazione e dell'autocertificazione;

- Il Servizio Informazioni Tributarie, attualmente contattabile attraverso più numeri telefonici differenti, si avvia a divenire il numero unico di accesso a tutti i procedimenti del II Dipartimento;
- Il Servizio di informazione telefonica della U.O. Invalidi Civili del V Dipartimento, che si rivolge ad una utenza potenziale di oltre 100.000 cittadini del Comune di Roma e Provincia; tale numero andrà integrato da un'ulteriore struttura, che abbia nell'U.R.P. dipartimentale il suo epicentro e che copra l'insieme dei bisogni informativi relativi ai procedimenti gestiti dal V Dipartimento;
- Il servizio di informazione telefonica dell'Ufficio extradipartimentale Politiche Abitative, già progettato e in fase di realizzazione, soprattutto per quello che riguarda la gestione di alcuni procedimenti di grande rilievo per i cittadini, come l'erogazione dei contributi per i canoni di affitto e il bando per l'accesso ad alloggi di edilizia residenziale pubblica;
- Il Call-center dell'Ufficio extradipartimentale delle Politiche della promozione internazionale del Turismo, già operante, e che svolge attività informativa anche in relazione alle iniziative culturali allestite nel territorio cittadino;

Occorre anche pensare alla costituzione di un punto di secondo ascolto all'interno del Corpo della Polizia Municipale. Tale obiettivo risulta di tanto maggiore rilievo se si pensa che una parte rilevante dei quesiti, delle segnalazioni e delle stesse richieste di accesso agli atti da parte dei cittadini sono rivolte a questa Istituzione. In alternativa si può pensare alla nomina e alla formalizzazione di Referenti per l'Informazione all'interno dei singoli Gruppi, analogamente a quanto già avvenuto in alcuni Municipi. Occorre tenere conto che tali nomine dovrebbero essere fortemente volute dall'Istituzione stessa, anche in relazione alla promozione di un'immagine nuova dell'operatore di Polizia Municipale.

II FASE: LA REALIZZAZIONE DELLE STRUTTURE ORGANIZZATIVE

La soluzione proposta è quella di un'attivazione dei circuiti di comunicazione interna fra le unità organizzative, gli uffici e i servizi attualmente operanti.

Come già anticipato nel paragrafo precedente, si propone di attivare, come base organizzativa dei processi, il coordinamento fra gli Uffici Relazioni con il Pubblico e i Referenti per l'informazione presenti all'interno delle principali Unità Organizzative e dei Servizi dell'Amministrazione. Per rendere concretamente praticabile questa soluzione, occorre precisarne caratteristiche e modalità di funzionamento.

Municipi

Tutto il processo può essere suddiviso nelle seguenti fasi:

Nomina dei Referenti per l'Informazione

La nomina dei Referenti per l'Informazione nei dieci Municipi dove non sono stati mai nominati e nei Dipartimenti, con particolare rilevanza per quelle strutture con maggiore impatto verso i cittadini risulta condizione essenziale per il successo del presente progetto. Tale nomina avverrà a seguito di un monitoraggio e di una verifica da parte dei Direttori dei Municipi e degli uffici extradipartimentali, avvalendosi della collaborazione dei Dirigenti delle singole Unità e degli Uffici relazione con il pubblico.

L'obiettivo di questo passaggio è quello di procedere a nomine a favore di dipendenti che abbiano, oltre alla competenza tecnica necessaria, anche una buona predisposizione relazionale di base. Anche laddove i Referenti siano stati già nominati formalmente, occorre procedere a una verifica e, nel caso, adottare le modifiche che si rendessero necessarie. Per quello che riguarda i Municipi, la nomina dei referenti per l'informazione si rende necessaria soprattutto nelle U.O. dei settori anagrafico, tecnico, dei servizi sociali e del commercio. Considerato che il sistema dei Referenti allarga le proprie competenze in relazione al progetto "Call-center" e l'impegno assunto presenta un elevato grado di responsabilità, si rendono necessarie le seguenti azioni:

- una specifica formazione che consenta ai dipendenti coinvolti di assumere il ruolo di "specialisti della comunicazione" all'interno dei rispettivi settori;
- adeguate forme di incentivazione, tramite progetti di produttività "ad hoc".

Nomina del Responsabile per la comunicazione telefonica

Parallelamente al già citato rafforzamento organizzativo degli U.R.P., si deve procedere alla nomina, al loro interno, di un responsabile per la comunicazione telefonica, in staff con il

Responsabile dell'U.R.P., che avrà la funzione di punto di raccordo per il secondo livello, oltretutto, come si vedrà, di responsabile della gestione delle richieste telefoniche pervenute direttamente all'U.R.P.. Occorre sempre ricordare che il nuovo personale attribuito all'U.R.P. deve essere scelto sulla base di una forte motivazione alle tematiche dell'innovazione e della cultura della comunicazione.

Coordinamento attività di comunicazione

I Referenti per l'Informazione costituiranno, insieme ai responsabili degli U.R.P. e ai responsabili della comunicazione telefonica degli U.R.P. stessi il "Coordinamento delle attività di comunicazione" del Municipio e dei Dipartimenti, in cui verranno coinvolti anche i rappresentanti di sportelli telefonici dedicati, là dove già operino all'interno delle macrostrutture. Tale coordinamento assumerà il profilo e la funzione di un "circolo di qualità" e dovrà quindi farsi carico anche della gestione delle segnalazioni e dei reclami dei cittadini attinenti alla macrostruttura di pertinenza.

Infrastrutture tecnologiche

Occorre procedere alla messa in rete sia dal punto di vista fisico che applicativo del sistema "Intranet", condizione essenziale per il buon esito del contatto telefonico, è che sia garantito l'accesso telematico al Protocollo, in quanto questo favorirebbe in modo considerevole l'immediatezza delle risposte ai quesiti dei cittadini concernenti i tempi dei procedimenti che li riguardano. Deve esistere una postazione dedicata, con linea telefonica e supporto informatico, in una stanza diversa da quella in cui avviene il normale ricevimento del pubblico.

Dipartimenti

Per quello che riguarda i Dipartimenti all'interno dei quali è già operativo l'U.R.P., occorre procedere al loro rafforzamento organizzativo secondo standard differenziati a seconda del volume di relazioni che hanno con i cittadini. Va segnalata, a questo proposito, una carenza di personale che, in alcuni casi, pone questi uffici in condizioni di estrema difficoltà. La struttura dei Referenti può essere estesa anche a queste macrostrutture, ovviamente con un adeguamento riferito ai settori di attività in cui sono internamente organizzate.

Nei Dipartimenti in cui non esiste l'U.R.P., né sono stati nominati incaricati per la sua realizzazione, occorre che i Direttori attivino un punto di ascolto e informazione telefonica di secondo livello in grado di gestire, sotto il profilo informativo, tutti i principali procedimenti presenti all'interno della macrostruttura. A questo fine occorrerà, analogamente a quanto si propone per i Municipi, provvedere alla nomina di Referenti per l'informazione all'interno delle principali U.O. presenti che ne supportino l'attività.

Nelle more del processo di costituzione di un vero e proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico, si procederà all'attivazione di un gruppo di lavoro che ne prepari le condizioni. Tale gruppo di lavoro si muoverà su tre piani:

- a) stesura dettagliata della mappa dei procedimenti trattati all'interno del Dipartimento;
- b) analisi dei flussi potenziali di comunicazione telefonica con i cittadini, allo scopo di dimensionare adeguatamente il futuro servizio;
- c) analisi dei bisogni formativi e degli strumenti incentivanti da utilizzare per motivare il personale ad un cambiamento che, in questi casi, a causa dell'assenza dell'U.R.P., avrà un impatto obiettivamente maggiore.

III FASE: MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Particolare attenzione va dedicata ai processi lavorativi di informazione di secondo livello, affinché questi non gravino eccessivamente su singole parti delle strutture, assorbendole in modo esclusivo e distogliendole dagli altri compiti istituzionali. L'attivazione del Call Center opera un trasferimento di chiamata dal Call Center stesso ai punti di ascolto e informazione di secondo livello. La chiamata viene trasferita direttamente dall'operatore alla struttura coinvolta. Sulla base dei risultati del presente progetto verrà fornita agli operatori del Call Center una mappatura completa delle macrostrutture e dei Servizi dell'Amministrazione, insieme ad un efficace "prontuario di orientamento" per *riconoscere* la struttura a cui affidare la richiesta del cittadino: occorre rammentare che talvolta il cittadino ha bisogno di assistenza già nel sapere a *chi* debba rivolgersi per un proprio problema.. Per le chiamate a cui non è possibile dare immediata risposta, gli operatori prenderanno nota dei quesiti che verranno consegnate al referente competente che risponderà al cittadino richiamandolo nell'arco delle ventiquattro ore successive, in una fascia oraria concordata.

Monitoraggio del sistema

Occorre considerare che un lavoro di verifica dell'efficienza del sistema non potrà essere condotto complessivamente e continuativamente per un volume di contatti che, su base annua, si configura come imponente. Sarà possibile però monitorare il sistema tramite campionatura. Si propone di scegliere, una volta che il sistema sia entrato a regime, una o due macrostrutture su cui effettuare, su base mensile, una rilevazione di tutte le domande, quesiti e richieste rivolte.

Per quello che riguarda le segnalazioni le critiche, nonché gli apprezzamenti da parte dei cittadini relative al funzionamento del sistema, si propone che nell'ambito delle campagne di out bound previste dal servizio di Call Center, venga effettuato un monitoraggio sul grado di soddisfazione del servizio.

Il Direttore del Dipartimento XVII
(Dott.ssa Miriam Valentini)

Il Dirigente U.O. Semplificazione
(Ing. Carolina Cirillo)

L'Assessore alla Semplificazione e Comunicazione
(Dott.ssa Mariella Gramaglia)

L'On. PRESIDENTE pone ai voti, a norma di legge, il suesteso schema di deliberazione che risulta approvato all'unanimità.

Infine la Giunta, in considerazione dell'urgenza di provvedere, dichiara, all'unanimità immediatamente eseguibile la presente deliberazione a norma di legge.

(O M I S S I S)

IL PRESIDENTE

W. Veltroni

IL SEGRETARIO GENERALE

V. Gagliani Caputo

La deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio dal
al e non sono state prodotte opposizioni.

La presente deliberazione è stata adottata dalla Giunta Comunale nella seduta del
19 febbraio 2002.

Dal Campidoglio, li

p. IL SEGRETARIO GENERALE

.....