



## **Bollettino ufficiale della Regione Puglia n. 85 del 12/06/2009**

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 28 aprile 2009, n. 654

Approvazione dello schema di Protocollo d'intesa tra la Regione Puglia - Servizio Comunicazione Istituzionale, la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica e il Centro Studi di Formazione FORMEZ.

Assente il Presidente, sulla base dell'istruttoria espletata dal responsabile della P.O. "Comunicazione Interna" del Servizio Comunicazione Istituzionale, confermata dal Dirigente dello stesso Servizio, riferisce quanto segue il V.P. Frisullo:

- 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.
- Tale iniziativa nasce con l'obiettivo di 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.
- La Regione Puglia, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Servizio Comunicazione Istituzionale, 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 forniti ai cittadini pugliesi, la Regione Puglia metterà a disposizione le proprie conoscenze e usufruirà delle esperienze degli altri Enti firmatari della convenzione.
- si propone, pertanto, di approvare uno specifico Protocollo di Intesa, il cui schema, allegato al presente provvedimento ne costituisce parte integrante, da sottoscrivere tra la Regione Puglia - Servizio Comunicazione Istituzionale e la Confindustria Puglia - Commissione Editoria e Comunicazione.

COPERTURA FINANZIARIA L.r. 16.11.2001, n. 28 e s.m.i.

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

Il presente provvedimento è di competenza della Giunta regionale ai sensi dell'art. 4, comma 4, lett. a), della L.R. n. 7/97.

Il V. Presidente relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate propone alla Giunta l'adozione del seguente atto finale.

LA GIUNTA

Udita la relazione del V. Presidente;

Viste le sottoscrizioni poste in calce al presente provvedimento dal responsabile della P.O. "Comunicazione Interna" del Servizio Comunicazione Istituzionale e dal Dirigente dello stesso Servizio;

A voti unanimi espressi nei modi di legge.

DELIBERA

- Di prendere atto delle premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.
- Di approvare lo schema di "Protocollo di Intesa" tra la Regione Puglia - Servizio Comunicazione Istituzionale, la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica e il Centro Studi di Formazione FORMEZ.
- Di delegare il dirigente del Servizio Comunicazione Istituzionale, Dott. Eugenio Iorio, alla sottoscrizione del Protocollo di Intesa in parola.
- Di autorizzare il Dirigente del Servizio Comunicazione Istituzionale a predisporre tutti gli atti consequenziali ed opportuni, al fine di garantire la buona riuscita delle azioni in premessa.
- Di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul BURP, ai sensi dell'art. 6, della L.R. 13/94.

Il Segretario della Giunta Il Presidente della Giunta  
Dott. Romano Donno Dott. Sandro Frisullo