Bollettino Ufficiale della Regione Campania n. 1 del 05 gennaio 2004

REGIONE CAMPANIA - Giunta Regionale - Seduta del 28 novembre 2003 - Deliberazione N. 3430 - Area Generale di Coordinamento N. 1 Gabinetto del Presidente **- Assegnazione risorse al servizio U.R.P. per attività anno 2003.**

omissis

PREMESSO:

- che con deliberazione di Giunta Regionale N. 612 del 14.02.03 è stato istituito il Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico e che, con il medesimo provvedimento, è stato adottato il relativo disciplinare, da cui direttamente discende la programmazione 2003 delle attività di detto Servizio a valere sull'esercizio finanziario del bilancio regionale 2003;

- che nel bilancio di previsione del richiamato esercizio alla competenza del capitolo 512 è appostata la somma di E. 618.404,21 per le attività connesse con "la comunicazione istituzionale e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico";

- che il Servizio URP, nel presente momento, è in una fase di crescita in ordine alla quantità e alla qualità dei servizi offerti ed in relazione alla sua organizzazione strutturale, che comporterà, entro l'anno in corso:

a) l'apertura della nuova sede di Napoli in via De Cesare 10 e di uno sportello URP presso gli uffici regionali del Centro Direzionale e, inoltre, la graduale apertura delle sedi, decentrate provinciali nei capoluoghi della Regione (nell'ordine: Salerno, Avellino, Benevento, Caserta), con interventi di adeguamento e/o di sistemazione strutturale delle sedi medesime nonché con l'arredamento e la fornitura di attrezzature necessarie al buon funzionamento degli Uffici; e conseguentemente, con l'assunzione di opportune ed efficaci misure di diffusione e pubblicizzazione dirette all'opinione pubblica campana, ivi compreso l'allestimento di un sistema di monitoraggio dei reclami, attività quest'ultima che la legge 150/2000 prevede tra i compiti istituzionali degli URP;

b) l'avvio della formazione, prevista per legge (DPR 422/2001) e da iniziarsi entro il 2003 del personale URP, unitamente al personale dell'Ufficio Stampa e dell'Ufficio del Portavoce con un programma che vedrà coinvolte tutte le Università della Campania (e il Formez) sollecitate a tale collaborazione attraverso la conferenza regionale dei rettori che ha tenuto conto da un lato del ruolo già svolto dal FORMEZ relativamente alla attività di formazione già condotta dalla Giunta Regionale, e dall'altro dalla necessità di attivare un processo formativo che tenga conto dei diversi aspetti metodologici e tecnici che si incontrano nel "fare comunicazione": diritto amministrativo, diritto pubblico. metodologia di ricerca, Marketing, Sociologia dell'organizzazione, ambiti, questi, che le Università campane prescelte possono agevolmente attraversare;

c) la messa a punto di attività di comunicazione interna rivolta ai dipendenti della Giunta Regionale in collaborazione con l'assessorato alle risorse umane. Attività che prevedono lo svolgimento di una indagine conoscitiva (People Satisfaction) relativa alle condizioni di lavoro del personale nonché la realizzazione, tra l'altro, di prodotti cartacei e fotografici di supporto;

d) l'allestimento, come riportato nel già citato disciplinare del Servizio URP, di una struttura mobile (camper o pullman) denominata " URP in movimento" con lo scopo di informare i cittadini delle località più remote della Campania;

e) la sperimentazione di un Call-center in out-sourcing e di altri sistemi di C.R.M. (Customer Relationships Management) in grado di migliorare la qualità e di incrementare la quantità dei rapporti con l'utenza sia attraverso il prolungamento degli orari sia attraverso la costruzione di un sistema integrato di gestione delle attività e delle interrelazioni fra le sedi decentrate dell'URP;

f) la realizzazione dei seguenti progetti finalizzati quali:

1) il progetto trasparenza" che fa perno sulla pubblicazione del regolamento ex Legge 241/90 e delle schede relative ai procedimenti della Giunta Regionale censite a cura del Servizio URP;

2) il progetto " Dislocazione delle sedi regionali e degli immobili di proprietà della Regione" in collaborazione con il dipartimento di urbanistica dell'Università Federico II e l'ACC Demanio e Patrimonio. Il Dipartimento Universitario di cui sopra è, infatti, in possesso di un software e sistema di Database consolidato e sperimentato nel settore nell'ambito della ricerca condotta presso il Dipartimento medesimo;

3) il progetto “piccoli comuni della Campania” in collaborazione con l’Assessorato delle risorse umane, la Lega delle autonomie locali della Campania che prevede la predisposizione di servizi utili a questa tipologia di amministrazioni;

- che la vastità di dette realizzazioni non può non comportare il pieno utilizzo delle competenze appostate nel citato capitolo del bilancio di previsione 2003 così come dettagliate nell’allegato schema;

propone e a voti unanimi

DELIBERA

per quanto espresso in premessa che qui si intende integralmente riportato:

- di imputare la somma di E. 506.000,00= all’U.P.B. 6.23.57 capitolo 512 del bilancio dell’esercizio finanziario anno 2003, per le attività connesse alla fase di crescita in ordine alla quantità e alla qualità dei servizi offerti ed in relazione alla organizzazione strutturale dell’”Ufficio Relazioni con il Pubblico”;

- di prevedere l’utilizzo di detta somma secondo quanto indicato nella premessa e riportato specificamente nelle schema allegato che è parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

- di dare mandato all’A.G.C. Gabinetto del Presidente, all’AGC Demanio e Patrimonio ed al Settore Organizzazione e Metodo dell’A.G.C. Gestione e Formazione del Personale Organizzazione e Metodo, ciascuno per le rispettive competenze, di approntare i provvedimenti consequenziali relativi alla messa in atto delle attività e dei progetti elencati in premessa e riportati in allegato;

- di inviare il presente atto all’A.G.C. Gabinetto del Presidente, all’AGC Demanio e Patrimonio ed al Settore Organizzazione e Metodo dell’A.G.C. Gestione e Formazione del Personale Organizza ione e Metodo ed al BURC per la pubblicazione.

Il Segretario
Brancati

Il Presidente
Bassolino

Bollettino Ufficiale della Regione Campania n. 1 del 05 gennaio 2004

SCHEMA DI PROPOSTA DELLE ATTIVITA' DEL SERVIRZIO URP CON LE INDICAZIONI DELLE RISORSE NECESSARIE PRESUNTIVE

Comunicazione esterna

- Campagna di lancio per l'apertura della sede regionale dell'URP di Napoli, Via De Cesare 10. **€ 60.000**
- Apertura sede Centro Direzionale presso Isola A/6. Lavori di sistemazione e adeguamento, arredi e attrezzature. **€ 20.000**
- Apertura delle sedi di Salerno, Avellino, Benevento e Caserta. Lavori di sistemazione ed adeguamento. Arredo e attrezzature. **€ 50.000**
- Convegno internazionale sulle Relazioni Internazionali in collaborazione con la FERPI (Federazione Italiana per le Relazioni con il Pubblico). **€ 10.000**
- Call-center: sperimentazione della funzione in out-sourcing e di altri sistemi di CRM **€ 45.000**
- Allestimento pullman "URP in movimento". **€ 70.000**

Comunicazione interna

- Formazione specialistica del personale U.R.P. e dei referenti delle relazioni pubbliche presso le Aree di Coordinamento, ai sensi del DPR 422/2001 in collaborazione con l'Ufficio Stampa e l'Ufficio del Portavoce, le Università della Campania ed il Formez. Quota parte di competenza **€ 70.000**
- Indagine conoscitiva sui dipendenti, in collaborazione con l'assessorato alle Risorse Umane. **€ 5.000**
- Realizzazione prodotti cartacei e fotografici relativi al personale dipendente **€ 20.000**

Progetti finalizzati

- Progetto "Trasparenza": pubblicazione del regolamento ex L. 241/90 e delle schede relative ai procedimenti della Giunta Regionale **€ 15.000**
- Progetto "Sistema integrato di informazioni sui servizi regionali" in collaborazione con il Dipartimento di Urbanistica dell'Università degli Studi Federico II e l'A.G.C. Demanio e Patrimonio. **€ 50.000**
- Progetto "Reclami" in collaborazione con l'assessorato alle Risorse Umane, l'Ufficio del Gabinetto del Presidente. **€ 80.000**
- Progetto "Piccoli Comuni della Campania" in collaborazione con l'assessorato alle Risorse Umane e rapporti con il sistema delle autonomie. **€ 10.000**
- **Acquisto quotidiani, riviste, pubblicazioni a supporto dell'attività dell'U.R.P.** **€ 1.000**