



AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE DI POTENZA

Via Manhes, 33 – 85100 – POTENZA – tel. 0971413111 – fax. 0971410493 – www.aterpotenza.it
URP – NUMERO VERDE – 800291622 – fax 0971 413201

STRUTTURA PROPONENTE:
GESTIONE PROMOZIONE E COORDINAMENTO

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE n. 28/2020

| |
|---|
| OGGETTO: CALL CENTER PER L'ATER DI POTENZA. |
|---|

L'anno duemilaventi, il giorno 11 (undici) del mese di Febbraio, nella sede dell'A.T.E.R.

IL DIRETTORE DELL'AZIENDA

avv. Vincenzo PIGNATELLI, nominato dalla Giunta Regionale di Basilicata con delibera n. 899 del 09.08.2016;

PREMESSO

- che l'accesso ai servizi pubblici rimane un aspetto del quale i cittadini continuano a lamentarsi, nonostante riconoscano che negli ultimi anni le amministrazioni pubbliche siano nel complesso migliorate, come emerge da diverse rilevazioni condotte sia dal Dipartimento della Funzione Pubblica, sia da altri soggetti anche privati;
- che l'accesso ai servizi continua ad essere un'area dove sono necessari significativi miglioramenti da parte delle amministrazioni per ridurre il numero dei contatti richiesti ai cittadini per ottenere le informazioni ed i servizi che desiderano;
- che uno dei motivi di maggior reclamo e di insoddisfazione da parte di cittadini e imprese nei confronti delle amministrazioni pubbliche deriva dalla mancanza di integrazione tra gli sportelli, che obbliga a spostamenti da un ufficio all'altro, e dalle difficoltà di accesso alle informazioni e ai servizi;
- che, per tale motivo, la semplificazione e il miglioramento del contatto con i cittadini rappresenta una delle priorità del cambiamento nelle amministrazioni pubbliche, da realizzare sia attraverso l'integrazione degli uffici e la creazione di punti unici di contatto, sia attraverso l'utilizzo di più canali di accesso, resi disponibili dalle nuove tecnologie;
- che, in particolare, tra gli strumenti su cui a livello nazionale e internazionale le amministrazioni pubbliche stanno concentrando l'attenzione e investendo risorse sono i call e contact center;
- che si tratta di soluzioni basate su un utilizzo innovativo del canale telefonico (call center) o su strategie multicanali di accesso alle informazioni e ai servizi (contact center) che consentono di sviluppare nuove modalità di gestione della relazione con il cittadino;
- che il call center è uno strumento per la gestione del traffico telefonico sia in entrata che in uscita, adottato per migliorare l'efficacia del rapporto con l'utente. E' un vero e proprio servizio di gestione dei contatti telefonici con i cittadini, che può prevedere diversi livelli di risposta e di approfondimento, così come diversi livelli d'integrazione all'interno dell'ente o tra enti diversi;
- che il contact center è un call center evoluto che integra le funzionalità di telecomunicazione con i sistemi informativi, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico altri strumenti/canali di comunicazione, quali: lo sportello fisico, la posta, il fax, la mail, il web, le messengerie su telefoni cellulari;
- che il call center, così come il più evoluto contact center, deve essere inteso come nuova modalità di gestione dei contatti e delle relazioni con clienti e cittadini, secondo una visione strategica e progettuale più ampia volta a distinguere una cultura customer oriented dell'Amministrazione;
- che ATER Potenza, nell'ottica di migliorare il servizio offerto alla propria utenza, ha attivato in via sperimentale, un servizio di call center/contact center, al fine di fornire informazioni relative a tutti i servizi gestiti dall'Azienda;
- che tale servizio consente, in un quadro di forti restrizioni assunzionali, nel settore pubblico in generale e nell'ambito del comparto delle Autonomie Locali in particolare, di garantire all'utenza un servizio più efficiente, continuativo e professionalmente specializzato e preparato attraverso la forma dell'outsourcing;
- che, con propria determina n. 121 del 22.11.2018, si è stabilito di “di affidare alla società Sagres Srl, con sede in Milano in via Montenapoleone n. 8, per le motivazioni esposte in narrativa, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera a) e comma 6 del D.Lgs. n. 50/2016, tramite l'utilizzo del mercato elettronico, il servizio di “Call Center per l'ATER di Potenza” per l'importo di € 30.000,00, oltre IVA, per 12 mesi”;
- che il relativo contratto, portante il n. 49354 di Repertorio, è stato sottoscritto in data 03.12.2018;
- che il contratto è scaduto e, tuttavia, si rende necessario operare una proroga tecnica, in attesa della individuazione di altro operatore economico, per un periodo di mesi due, con scadenza al 30 marzo 2020;

ACQUISITO dall'ANAC, tramite procedura informatica (SIMOG), il seguente codice CIG: Z372BFD9C3;

VISTO il Decreto Legislativo n. 165/01 e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTO il Decreto Legislativo n. 50/2016;

VISTA

- la Legge Regionale n. 12/96;

- la Legge Regionale n. 29/96;
- la propria determina n.71/2016 con la quale si è provveduto ad assegnare il personale alle singole UU.DD.;
- la delibera dell'Amministratore Unico p.t. n. 15/2017 con la quale è stato approvato il nuovo assetto organizzativo dell'Azienda;
- la delibera dell'Amministratore Unico p.t. n. 18/2017 con la quale sono stati conferiti gli incarichi dirigenziali;
- la delibera dell'A.U. n. 82/2019 del 30.12.2019 con la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione 2020 e Pluriennale 2020-2022;
- la delibera dell'A.U. n. 83/2019 del 30.12.2019 con la quale è stata richiesta, alla Regione Basilicata, l'autorizzazione alla Gestione Provvisoria del Bilancio 2020, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento di Contabilità approvato con D.M. 10.10.86 prot. n. 3440; l'attestazione del Responsabile del Procedimento sulla correttezza degli atti propedeutici al presente provvedimento;

RITENUTA la legittimità del presente provvedimento;

D E T E R M I N A

1. di prorogare, sino a tutto il 31 marzo 2020, il rapporto contrattuale con la società Sagres Srl, con sede in Milano in via Montenapoleone n. 8, relativamente al servizio di "Call Center per l'ATER di Potenza" per l'importo di € 5.000,00, oltre IVA.

La presente determinazione, costituita da 4 facciate, diverrà esecutiva con l'apposizione del visto di regolarità contabile e sarà pubblicata all'Albo on-line dell'Azienda per rimanervi consultabile per 15 giorni consecutivi e si provvederà successivamente alla sua catalogazione e conservazione.

IL DIRETTORE DELL'AZIENDA
F.to Vincenzo PIGNATELLI

OGGETTO: CALL CENTER PER L'ATER DI POTENZA.

L'ESTENSORE DELL' ATTO (avv. Vincenzo PIGNATELLI)

F.to Vincenzo PIGNATELLI

ATTESTAZIONE DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO SULLA CORRETTEZZA, PER I PROFILI DI PROPRIA COMPETENZA, DEGLI ATTI PROPEDEUTICI ALLA SUESTESA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE (art. 6 Legge n. 241/90; art. 71 del Reg. Org.; art. 31 D. Lgs. n. 50/2016)

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
(Avv. Vincenzo PIGNATELLI)

F.to Vincenzo PIGNATELLI

PARERI DI REGOLARITA' AI SENSI DEL REGOLAMENTO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA' E DEL REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE

VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE

Spese:

capitolo n. _____ impegno (provv./def.) n. _____ € _____

capitolo n. _____ impegno (provv./def.) n. _____ € _____

Entrate:

capitolo n. _____ impegno (provv./def.) n. _____ € _____

capitolo n. _____ impegno (provv./def.) n. _____ € _____

UNITA' DI DIREZIONE
"PROMOZIONE E COORDINAMENTO,
GESTIONE PATRIMONIO E RISORSE"

IL DIRETTORE
(avv. Vincenzo PIGNATELLI)

data _____

F.to Vincenzo PIGNATELLI