

Monitoraggio esterno

REGIONE BASILICATA

Piano di monitoraggio

Resoconto II semestre - anno 2021

Contratto

*“Soluzioni e servizi avanzati a supporto
dell’Agenda Digitale”*

Lista di distribuzione

Responsabile della Transizione al Digitale	Dr. Nicola Antonio Coluzzi
RUP del contratto	Ing. Salvatore Panzanaro
DEC del Contratto	Ing. Salvatore Panzanaro

Sommario

PREMESSA.....	2
SUPPORTO ALL'AGENDA DIGITALE	3
ATTIVITA' PRESSO DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E FINANZE	3
SUPPORTO INNOVAZIONE	3
UFFICIO STAMPA.....	5
SPORTELLO AL CITTADINO	7
SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA.....	9
DIPARTIMENTO POLITICHE DELLA PERSONA.....	10
URP E BUR REGIONALE	14
ASSISTENZA TECNICA.....	17
ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME AREA SUPPORTO ALL'AGENDA DIGITALE	18
ANALISI.....	18
ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME.....	19
CONTAT CENTER – CUP REGIONALE	20
ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME AREA CONTAT CENTER - CUP	21
ANALISI.....	21
ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME.....	23
<i>Allegati: schede "Piano Miglioramento CUP – Contat Center".</i>	23

PREMESSA

Il presente report semestrale è relativo al piano di monitoraggio del Contratto “Acquisizione di soluzioni e servizi avanzati a supporto dell’Agenda Digitale (rep. 698 del 29/04/2021) ”, desunto dagli interventi compiuti e registrati dagli addetti operanti presso il Centro Servizi Regionale della Basilicata, componenti delle società della RTI GPI/Publisys relativi al II semestre 2021.

Nelle pagine seguenti sono elencate le attività previste del progetto suddivise per ambiti che fanno parte integrante del progetto e concorrono pienamente al raggiungimento dell’obiettivo previsto.

SUPPORTO ALL'AGENDA DIGITALE

Le Aree di servizio previste dal progetto riguardano le attività di supporto all'Agenda Digitale di seguito enunciate in dettaglio:

ATTIVITA' PRESSO DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E FINANZE

SUPPORTO INNOVAZIONE

Attività svolte:

Attività di supporto presso l'Ufficio Amministrazione Digitale - Supporto Attività di segreteria

- Monitoraggio PEC — PEO istituzionali attestate all'Ufficio;
- Supporto attività di Protocollo;
- Supporto a Determinazioni e Disposizioni di pagamento;
- Richieste DURC;
- Gestione 'Modulo Contratti progetti Ufficio Amministrazione Digitale;
- Fatturazione elettronica;
- Supporto a stesura atti di impegno e liquidazione dell'Ufficio Amministrazione Digitale;
- Supporto nelle attività di utilizzo dei sistemi informativi dell'Ufficio; Amministrazione Digitale: Registro Unico delle Fatture Elettroniche (Modulo Contratti): Creazione contratti, verifiche fatture elettroniche e associazioni ai relativi contratti, ricerche Sistema Informativo Contabile e Sistema Informativo di Gestione dei Provvedimenti Amministrativi;

Attività di supporto presso la Direzione Generale Programmazione e Finanze

- Analisi e monitoraggio entrate/uscite bilancio regionale;
- Supporto e stesura atti di impegno e liquidazione della Direzione Generale e degli uffici del Dipartimento;
- Supporto e stesura delibere;
- Supporto tecnico ai sistemi informativi regionali con particolare riguardo alle procedure di contabilità, monitoraggio, atti amministrativi, Protocollo, modulo contratti, etc;
- Verifiche di bilancio;
- Supporto nelle attività di gestione del personale del dipartimento (Piano della performance);
- Monitoraggio progetti finanziati da ENI;
- Incontri e riunioni per progetti di direzione;
- Adempimenti inerenti i rapporti con la Corte dei Conti
- Gestione procedure Banca Popolare di Bari per invio telematico stipendi del personale regionale e monitoraggio conti correnti regionali
- Verifica atti amministrativi provenienti dagli uffici del dipartimento

- Supporto alla verifica contabile di atti amministrativi provenienti dai dipartimenti regionali
- Supporto al "Commissario Straordinario per la Realizzazione degli interventi del Rischio Idrogeologico per la Regione Basilicata"
- Operazioni di gestione Tesoreria per creazione e invio distinte mandati/reversali e relativo monitoraggio/correzioni- verifica e monitoraggio situazione di cassa;
- Monitoraggio e ulteriori adempimenti inerenti l'Avviso Pubblico per conto della Direzione Generale per reclutamento esperti
- Predisposizione atti amministrativi per avviso pubblico per aggiornamento albo;
- Monitoraggio ed estrazione estratti conto relativi ai conti correnti della regione Basilicata presso Banca d'Italia;
- Rapporti con società di factoring per attestazioni cessione dei crediti di beneficiari regionali;
- Supporto alla gestione e monitoraggio di progetti Interreg attestati alla Direzione Generale;

Attività di supporto presso l'ufficio Amministrazione Digitale

- Raccolta dati, compilazione e trasmissione questionario AGID, relativo al Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2022;
- Predisposizione Delibera di Giunta per la nomina del responsabile del monitoraggio dei contratti* ai sensi della circolare attuativa 1/2021 di AgID;
- Predisposizione documento di screening per il contratto CSB, quale progetto da sottoporre a monitoraggio;
- predisposizione di una bozza del Piano di Monitoraggio del contratto CSB, ai sensi della circolare attuativa 1/2021 di AgID;
- Predisposizione bozza determina per rinnovo licenze CAST Srl;
- Predisposizione bozza di determina per realizzazione per l'allestimento audio e video della sala giunta e sala regia.

Attività di supporto presso l'ufficio Amministrazione Digitale e presso la Direzione Generale Programmazione e Finanze

- Supporto alle attività di comunicazioni di contratti pubblici e di programmi triennali/annuali di lavori, forniture e servizi sui sistemi SIAB SA, SIAB 190;
- Supporto nelle attività di utilizzo dei sistemi informativi dell'Ufficio Amministrazione Digitale: Registro Unico delle Fatture Elettroniche (Modulo Contratti): Creazione contratti, verifiche fatture elettroniche e associazioni ai relativi contratti, ricerche Sistema Informativo Contabile e Sistema Informativo di Gestione dei Provvedimenti Amministrativi;
- supporto tecnico alle procedure di monitoraggio, atti amministrativi, modulo contratti;
- Supporto nelle attività di compilazione delle procedure di pubblicazione bandi e avvisi delle gare dell'ufficio sul Sistema Informativo Monitoraggio Gare (SIMOG), al Sistema per il rilascio del CIG in modalità semplificata (SmartCig), al Sistema Codice Unico di Progetto;
- supporto e stesura atti di impegno e liquidazione;
- Verifica e monitoraggio degli interventi finanziati da risorse rinvenienti dal Contratto stipulato tra Regione Basilicata ed ENI S.p.A. in data 10/11/2014, approvazione rendiconti

iniziali, intermedi e finali, supporto e stesura di atti amministrativi di autorizzazioni pagamenti ai soggetti attuatori;

- Supporto alle attività di comunicazioni di contratti pubblici e di programmi triennali/annuali di lavori, forniture e servizi sui sistemi SIAB SA, SIAB 190;
- Supporto alle attività di rendicontazione e monitoraggio finanziario di sul sistema tOLF, <https://www.iotf.eu/Account/Login?ReturnUrl=%2f> del progetto Interreg Europe denominato NIGHT LIGHT — PG102217 ("Improving regionale policies to reduce light pollution and protect and valorise dark night skies).

Attività di supporto presso l'ufficio di Gabinetto del Presidente

- Gestione delle Interrogazioni e delle Mozioni discusse e da discutere nel Consiglio regionale e controllo del loro iter;
- Relazione con i Dipartimenti regionali e con il Consiglio per l'esecuzione di tale attività;
- Controllo e archiviazione dei resoconti e, preventivamente, delle convocazioni delle sedute consiliari;
- Organizzazione della documentazione attinente l'attività ispettiva (Mozioni e Interrogazioni) di competenza del Presidente, da discutere nelle sedute consiliari;
- Gestione delle richieste di documentazione provenienti dai consiglieri regionali;
- Gestione delle D.C.R. provenienti dal Consiglio e selezione dei Dipartimenti per i seguiti di competenza;
- Supporto alle attività espletate dai collaboratori e dai funzionari dell'Ufficio di Gabinetto della Presidenza;
- Espletata ogni attività di segreteria particolare;
- Selezione della posta del Capo di Gabinetto, (sia cartacea che in PEC);
- Gestione della casella PEC del Gabinetto (in entrata e in uscita);
- Interfaccia con utenza che deve rivolgersi al Capo di Gabinetto e recezione delle istanze;
- Gestione degli atti specifici dell'Ufficio di Gabinetto;
- Supporto all'Ufficio di Gabinetto in alcune attività afferenti la gestione informatizzata;

Operatori impegnati nelle suddette operazioni n. 7

UFFICIO STAMPA

Attività svolte:

Attività di supporto relative al Centro Multimediale Regionale (alt.to)

- Attività ordinarie di aggiornamento contenuti del portale istituzionale <https://www.regione.basilicata.it>;
- Realizzazione "materiale comunicazione" e "Cartelle Stampa"* per conferenze/iniziativa dipartimentali;
- Supporto Task Force Coronavirus (Preparazione, creazione e montaggio e pubblicazione punto video del coordinatore della Taskforce covid-19);
- Attività di Gestione ed Editing Video TG Regionale;

- Regia video Sala Verrastro per eventi, gestione eventi e conferenze interni ed esterni al campus regionale, riprese e fotografie eventi regionali, gestione web streaming eventi regionali;
- Attività di Gestione Agenda ufficio stampa e rapporti con le segreterie;
- Attività di Pianificazione e coordinamento attività dei giornalisti (sia interni che collaboratori esterni);
- Attività amministrative propedeutiche alla redazione dei provvedimenti amministrativi
- Rapporti con i fornitori dell'ufficio Stampa (fotografi, videografi, editori di quotidiani e periodici, ecc.);
- Attività amministrative di coordinamento dei progetti di comunicazione;
- Supporto all'Ufficio Stampa della Giunta Regionale nella organizzazione delle attività interne e nella gestione delle attività esterne;
- Supporto all'Ufficio Stampa della Giunta Regionale nella organizzazione delle attività interne e nella gestione delle attività esterne;
- Gestione delle email e della posta cartacea in entrata e in uscita;
- Gestione delle telefonate in entrata ed in uscita a supporto della redazione giornalistica;
- Organizzazione di riunioni, appuntamenti, conferenze stampa, missioni e servizi esterni del Direttore e del personale attestato alla redazione;
- Gestione delle comunicazioni e dei documenti indirizzati all'Ufficio;
- Gestione di archivi di documenti;
- Redazione e revisione di documenti;
- Predisposizione di comunicazioni e lettere;
- Organizzazione dei turni di lavoro, rapporti con le strutture deputate all'interno dell'Amministrazione alla gestione delle risorse umane;
- Gestione dell'Agenda del Direttore e del personale giornalistico in relazione agli impegni scadenziati;
- Gestione dei rapporti con i fornitori di beni e servizi acquisiti dall'Ufficio, sia nella fase istruttoria che nel corso della fornitura;
- Accoglienza dei cittadini che si recano presso l'ufficio;
- Report ed analisi della comunicazione effettuata attraverso i social (fb, twitter, ecc.);
- Fotografie e video ad eventi e conferenze interne ed esterne - Editing grafico fotografie e di video;
- Gestione invio di video e foto a tutte le redazioni esterne;
- Editing "on-the-fly" del grezzo delle riprese ad eventi e conferenze per la trasmissione a tutte le emittenti televisive;
- Gestione e manutenzione Sala Regia Verrastro - Verifica microfoni - Sistemazione impianto Audio-visivo - Gestione dei problemi e delle relative soluzioni;
- Gestione e manutenzione Sala Regia Sala Azzarà (ingresso regione) - Verifica microfoni - Sistemazione Impianto Audio-visivo e impianto di illuminazione - gestione dei problemi e delle relative soluzioni;
- Regia eventi in diretta - Gestione delle telecamere, gestione dell'impianto Audio, gestione delle apparecchiature necessarie, gestione trasmissione a Tv esterne;
- Troubleshooting di videoconferenze "Uno-a-molti" e "Molti-a-molti" per diverse piattaforme e social network • Riprese di eventi e conferenze interne ed esterne al

- campus regionale - Gestione e risoluzione "on-the-fly" dei problemi che potrebbero sorgere durante gli eventi;
- Sistemazione e implementazione elettronica ed informatica del sistema del "gobbo elettronico" necessario per i videomessaggi del Presidente o altre personalità;
 - Implementazione e gestione web streaming Studio delle problematiche di conversione analogico/digitale audio/video - Creazione di sistemi di trasmissione basati su GNU/Linux;
 - Creazione, editing e riprese video per prodotti multimediali come: DVD Filmati per il web;
 - Filmati per presentazioni SPOT Varie;
 - Digitalizzazione e conservazione di materiale audiovisivo dell'archivio regionale;
 - Gestione e implementazione di una IPTV interna (Interfaccia televisiva su rete IP) con creazione di una distribuzione Linux appositamente progettata;
 - Creazione, gestione e pubblicazione video sui social Network della Regione Basilicata dei filmati (Youtube Facebook - IPTV);
 - Manutenzione tecnica, elettronica e informatica di tutte le attrezzature destinate a questo ufficio e presente nelle varie regie e sali riunioni dell'ufficio stampa;
 - Rassegna Stampa Video: Visione, editing e trasmissione via WhatsApp di tutti i servizi televisivi che parlano di Regione Basilicata;
 - Coordinamento e supporto agli operatori delle testate giornalistiche durante gli eventi
 - Assistenza, manutenzione e supporto alla pubblicazione dei contenuti del portale istituzionale regionale.
 - Implementazione e manutenzione portale regionale e siti web della Regione Basilicata:
 - *Portale istituzionale www.regione.basilicata.it*
 - *Intranet intranet.reeione.basilicata.it*
 - *Fondi SIE europa.basilicata.it/feasr europa.basilicata.it/feasr*
 - *Rilevazione pressione antropica e rischi naturali*
 - *rilevazionegeorisorse.regione.basilicata.it.*

Operatori impegnati nelle suddette operazioni n. 7 + 2 aspettativa

SPORTELLO AL CITTADINO

Attività svolte:

- Accoglienza e orientamento degli utenti con rilascio informazioni sui servizi digitali (Firma Digitale, SPID, Posta Elettronica Certificata) e descrizione delle modalità di fruizione degli stessi;
- Riconoscimento de visus degli utenti, caricamento anagrafiche e supporto alla compilazione moduli di richiesta dei certificati Firma Digitale e delle credenziali SPID;
- Rilascio dei dispositivi di Firma Digitale (sia virtuali che fisici) e registrazione delle Identità Digitali con rilascio delle credenziali SPID di Primo e Secondo Livello;
- Supporto ai processi di Sospensione Riattivazione e Revoca dei certificati digitali e delle credenziali SPID;
- Validazione puntuale di tutta la documentazione cartacea prodotta.

Attività in BackOffice

- Rilascio informazioni (via email) sui servizi digitali (Firma Digitale, SPID, Posta Elettronica Certificata) e descrizione;
- Supporto agli Utenti (via email, via telefono, in controllo remoto) in merito alle problematiche inerenti all'utilizzo della PEC, dei dispositivi CNS/Firmadigitale e delle credenziali SPID {supporto all'attivazione, guida alla configurazione dei software, descrizione dei tipici scenari di utilizzo};
- Supporto ai processi di Sospensione Riattivazione e Revoca dei certificati digitali e delle credenziali SPID;
- Analisi e validazione e lavorazione delle richieste (via email) di Firma Digitale Remota ricevute tramite modulo firmato Digitalmente;
- Analisi e validazione e lavorazione delle richieste (via email) di Firma Digitale Remota da abilitare tramite Voucher utilizzabile con le credenziali SPID.

Operatori impegnati nelle suddette operazioni n. 13

SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

Attività svolte:

Attività di supporto presso l'ufficio di Gabinetto del Presidente

- Coordinamento comunicazioni tra Conferenza delle Regioni e Ufficio di Gabinetto del Presidente con predisposizione fascicoli a supporto dell'attività inerente;
- Attività di coordinamento e sintesi a supporto del Governatore della Regione, delle tematiche concernenti il funzionamento della Conferenza delle Regioni, della Conferenza Stato Regioni e della Conferenza Unificata, Commissioni politiche e tavoli tecnici che comprende anche predisposizione monitoraggio iter designazioni, nonché procedure propedeutiche ad attivazioni di collegamenti in video conferenza.

Attività di supporto presso l'ufficio Amministrazione Digitale

- Gestione e chiusura dei diversi ticket giunti sulla coda pagopa@assistenza.regione.basilicata.it in merito a supporto di primo livello;
- Svolgimento di diverse e differenti attività sempre di primo livello agli Enti Creditori per il corretto utilizzo della Piattaforma Regione Basilicata pagoPA lato Ente Creditore;
- Attività di legante fra pagoPA nazionale e Enti Creditori per il tramite di Regione Basilicata — Intermediario tecnologico nell'adempimento delle procedure prodromiche all'ingresso in esercizio, come alla migrazione dal vecchio sistema di pagamento regionale al nuovo;
- Attività di ricerca e studio su specifici casi di specie;
- Attività di supporto presso Consiglieria regionale di Parità;
- Attività di segreteria;
- Attività di evasione pratiche riguardanti pareri di commissione esame, Piani Azioni Positive e Comitati Unici di Garanzia;
- Prenotazione sale Sinni e Inguscio per eventi e inviti a comparizione delle parti su casi di discriminazione e assistenza come segreteria nel corso degli stessi;
- Attività di riorganizzazione e archiviazione digitale e cartacea dei fascicoli su varie materie presenti;

Operatori impegnati nelle suddette operazioni n. 2

DIPARTIMENTO POLITICHE DELLA PERSONA

Attività svolte:

- Elaborazione, gestione, statistiche, alimentazione base dati Regionale e invio dei flussi (LEA), ricevuti dalle strutture regionali, al Ministero della Salute. Il conseguimento di un adeguato livello di completezza e qualità dei dati di seguito riportati è uno degli adempimenti cui sono tenute le Regioni per l'accesso al finanziamento integrativo a carico dello Stato, ai sensi dell'Intesa sancita dalla conferenza Stato Regioni il 23/03/2005:

EMUR Emergenza Urgenza — 118:

- Flusso Chiamate effettuate alla centrale 118 Tracciato 1
- Flusso Missioni effettuate dai mezzi e sanitari 118 Tracciato 2;
- CT2 Contratti dei dispositivi medici direttamente acquistati dal SSN;
- DM - Consumi dei dispositivi medici direttamente acquistati dal SSN;
- FAR - Prestazioni Residenziali e Semiresidenziali:
- Flusso Prese in carico strutture RSA - Tracciato 1
- Flusso Erogazione/Dimissioni/Tariffe Prestazioni -Tracciato 2;

ADI - Assistenza domiciliare Integrata:

- Flusso Prese in carico - Tracciato 1
- Flusso Erogazioni/Dimissioni/sospensioni/Valutazioni e Rivalutazioni - Tracciato 2;

SISM - Residenziali e Semiresidenziali — Salute Mentale

- Flusso Anagrafica
- Flusso Contatti
- Flusso Prestazioni erogate in regime Residenziali
- Flusso Prestazioni erogate in regime Semiresidenziale;

SISM - Territoriali — Salute Mentale:

- Flusso Anagrafica
- Flusso Contatti
- Flusso Prestazioni erogate in regime Territoriale

- supporto informatico e amministrativo agli adempimenti relativi alla Mobilità Sanitaria Interregionale attiva e passiva, consistente nella gestione di sette flussi sanitari (ricoveri ospedalieri e DH, medicina di base, prestazioni ambulatoriali, farmaceutica, somministrazione diretta di farmaci, cure termali, trasporti in ambulanza ed elisoccorso) da e verso le strutture sanitarie pubbliche e private accreditate della regione Basilicata (come regolamentato dalle note del Ministero della Salute 100/scps/4.4583 del 23 marzo 1994, 100/scps/4.6593 del 9 maggio 1996, 100/scps/4.344spec. del 28 gennaio 1997 e s.m.i.);
- supporto agli adempimenti tecnici e amministrativi attinenti il flusso Ricoveri Ospedalieri (ordinari e DH) nelle strutture sanitarie pubbliche e private accreditate della Basilicata (Flusso SDO, ai sensi del D.M. della Sanità n. 380 del 27.10.2000, del DECRETO 8 luglio 2010 e s.m.i.);

- realizzazione di elaborazioni informatiche a richiesta relativamente a indagini epidemiologiche basate sui dati sanitari regionali SDO e mobilità sanitaria interregionale
- Supporto diretto al Dirigente Generale per lo svolgimento di compiti di carattere organizzativo ed esecutivo-operativo;
- Gestione ed assistenza su strumenti ed applicativi informatici connessi all'Office Automation;
- Creazione e gestione Cloud documentali ed agende in cloud;
- Gestione flusso di posta e corrispondenza;
- Gestione archivi informativi (privacy, procedure, documenti interni);
- Interfaccia diretta dell'ufficio Rappresentanza di Roma per quanto afferente alle Conferenze;
- Commissioni, Coordinamenti Tecnici di interesse dipartimentale;
- Assistenza informatica su gran parte dei processi operativi della Segreteria dell'Assessore;
- Assistenza software su devices (smartphone e tablet) operanti su piattaforme android e IOS;
- Gestione scarico dati prestazioni ambulatoriali pubbliche e private mesi di giugno – luglio e agosto 2021 per invio a Sogei;
- Recupero prestazioni ambulatoriali anno 2021 non inviate dalle aziende sanitarie, estrazione e preparazione files xml per invio al Ministero;
- Dati ambulatoriale pubblico e privato II semestre 2021: elaborazione e pubblicazione dati;
- Preparazione dati secondo tracciato concordato fra regione e KPMG per elaborazione degli stessi ai fini del budget sanitario e controllo di gestione;
- Giornate indice III trimestre: raccolta dati dalle aziende sanitarie, preparazione file xml ed invio dati ad NSIS; raccolta dati dalle aziende sanitarie ed invio xml dati Alpi ad AGENAS;
- Elaborazioni a richiesta degli uffici del dipartimento Salute e Sicurezza su prestazioni ambulatoriali e termali, medicina di base, trasporti 118, esenzioni;
- Gestione Amianto: inserimento in piattaforma di nuove ditte di smaltimento amianto operanti nella nostra regione, supporto all'inserimento di nuovi piani di lavoro e notifiche;
- Invio flusso END (direttori di struttura complessa): aggiornamento elenchi strutture pubbliche;
- Supporto alle attività di videoconferenza dei dipendenti regionali se richiesto;
- lavorazione dati Tessera Sanitaria: estrazione ed invio flussi Assistiti ed Esenzioni a SOGET ed invio esito ad ASP/ASM;
- lavorazione ASPE (Assistenza Sanitaria Paesi Esteri): inoltro fatture ASP/ASM al ministero e viceversa;
- lavorazione mensile flussi Emur-Pronto Soccorso: verifica dati ricevuti, invio dati al ministero, verifica esito ministeriale, lavorazione dati a livello regionale, rielaborazione ministeriale e regionale dei dati da gennaio ad agosto;
- lavorazione trimestrale flusso Disturbi del Comportamento Alimentare: verifica dati ricevuti, lavorazione dati a livello regionale;
- lavorazione trimestrale flusso Centro di Riabilitazione Alcolologica: verifica dati ricevuti, lavorazione dati a livello regionale;
- lavorazione trimestrale flussi Hospice: verifica dati ricevuti, invio dati al ministero, verifica esito ministeriale, lavorazione dati a livello regionale;

- lavorazione semestrale flussi Cedap: verifica dati ricevuti, invio dati al ministero, verifica esito ministeriale, lavorazione dati a livello regionale;
- lavorazione trimestrale flussi EA26: verifica dati ricevuti, lavorazione, lavorazione dati a livello regionale;
- lavorazioni trimestrali dei dati di Pronto Soccorso, Assistiti ed Esenzioni da fornire a Cineca;
- lavorazioni a richiesta su dati dei diversi flussi;
- pubblicazioni varie su Portale Istituzionale e Dipartimentale.

Ufficio Pianificazione Sanitaria del Dipartimento Politiche della Persona della Regione Basilicata:

- analisi e sviluppo di procedure access per la gestione delle pratiche relative alle strutture sanitarie private ed ai ricorsi di cui si occupa l'Ufficio;
- attività amministrativa finalizzata alla redazione dei provvedimenti relativi ai pareri di compatibilità rilasciati alle strutture sanitarie private, ai tetti di spesa assegnati alle stesse, ai contratti, etc;
- analisi della documentazione e ricerca per la definizione dei criteri di determinazione del fabbisogno di prestazioni sanitarie e sociosanitarie;
- studio dei ricorsi al TAR ed al Consiglio di Stato, per le materie relative alla specialistica ambulatoriale, con stesura delle relazioni per l'eventuale costituzione in giudizio della Regione.

Direzione Generale del Dipartimento Politiche della Persona della Regione Basilicata:

- Supporto al lavoro del Dirigente Generale fornendo assistenza al personale, nella quotidiana gestione delle attività e nel diffondere procedure, regolamentazioni e prassi di carattere tecnico-organizzativo;
- Supporto informatico del flusso documentate in entrata ed in uscita della posta dipartimentale, cartacea ed elettronica (PEC);
- Supporto nel gestire gli archivi informativi anche "cloud" della Direzione Generale (privacy, procedure, documenti interni);
- Supporto nel monitorare tutto il flusso documentale di competenza del Dipartimento relativo alla Conferenza delle Regioni; Conferenza Stato Regioni; Conferenza Unificata e delle Commissioni Politiche e Gruppi/Coordinamenti tecnici nei quali è presente l'Assessore alle Politiche della Persona;
- Attività informatica e amministrativa attinente il flusso Ricoveri Ospedalieri (ordinari e DH) nelle strutture sanitarie pubbliche e private accreditate della Basilicata (Flusso SDO, ai sensi del D.M. della Sanità n. 380 del 27.10.2000, del DECRETO 8 luglio 2010 e s.m.i.) elaborazione e controllo ricoveri;
- Supporto informatico e amministrativo agli adempimenti relativi alla Mobilità Sanitaria Interregionale attiva e passiva, consistente nella gestione di sette flussi sanitari (ricoveri ospedalieri e DH, medicina di base, prestazioni ambulatoriali, farmaceutica, somministrazione diretta di farmaci, cure termali, trasporti in ambulanza ed elisoccorso) da e verso le strutture sanitarie pubbliche e private accreditate della regione Basilicata (come regolamentato dalle note del Ministero della Salute 100/scps/4.4583 del 23 marzo

1994, 100/scps/4.6593 del 9 maggio 1996, 100/scps/4.344spec. del 28 gennaio 1997 e s.m.i.);

- Realizzazione di elaborazioni informatiche a richiesta relativamente a indagini epidemiologiche basate sui dati sanitari regionali SDO e mobilità sanitaria interregionale;
- attività di protocollo (Gupar regionale) e di supporto informatico provvedimenti amministrativi.

Operatori impegnati nelle suddette operazioni n. 8

URP E BUR REGIONALE

Attività svolte:

Urp Presidenza della Giunta Potenza

- Pubblicazioni sul portale istituzionale www.regione.basilicata.it e sul Dipartimento Presidenza della Giunta;
- Aggiornamento delle pubblicazioni del Dipartimento Presidenza della Giunta di pertinenza, nonché di altri dipartimenti in assenza dei referenti;
- Aggiornamento delle pagine web relative al Dipartimento della Presidenza e/o di altri dipartimenti in assenza dei referenti, nonché di portali tematici;
- Assistenza per le pubblicazioni del Dipartimento Ambiente; in alcuni casi sporadici anche per il Dipartimento Attività Produttive, Dipartimento Agricoltura e Dipartimento Infrastrutture in assenza dei referenti;
- Gestione della casella di posta urppresidenza@regione.basilicata.it;
- Manutenzione evolutiva e correttiva delle pagine web relative ad "Amministrazione Trasparente";
- Assistenza e manutenzione servizio CHI E' per tutto il personale sia interno che esterno
- Supporto per qualsiasi tipo di problematica (software/hardware/logistica) per tutte le URP e/o colleghi;
- Pubblicazioni da remoto e fuori dell'orario di lavoro legate alla pubblicazione del BUR contenente avvisi urgenti.

IJRP Formazione

- Assistenza al personale del Dipartimento;
- Relazioni con il pubblico attraverso canali informatici e tradizionali;
- Pubblicazioni sito dipartimentale;
- Revisioni ed integrazioni pubblicazioni (note informative, graduatorie, liquidazioni, faq, ecc.);
- Gestione e revisione dei contenuti applicazione "Chi è";
- Studio approfondito nuovi avvisi pubblici.

URP Attività Produttive

- Assistenza e supporto agli utenti attraverso canali informatici e tradizionali (via e-mail, via cellulare e via sms); Supporto agli uffici dipartimentali per l'espletamento della pubblicazione e pubblicità delle attività degli uffici; supporto ai dipendenti regionali;
- supporto agli uffici dipartimentali per i nuovi avvisi pubblici. inclusa la pubblicazione;
- supporto agli uffici dipartimentali per le attività di gestione di graduatorie per gli avvisi scaduti;
- animazione portale dipartimentale;
- aggiornamento contenuti del "Chi è".

URP Agricoltura

- Assistenza e supporto agli utenti attraverso canali informatici e tradizionali (via e-mail, via telefono) e assistenza delle principali attività del Dipartimento: Agroalimentari — Fitosanitario — Prezziario Regionale Agricoltura — Produzione animali — Produzione vegetali — Statistiche agrarie — Territorio rurale — Agriturismo — Condizionalità;
- Fattorie didattiche, acquisizioni informazioni azione in agricoltura, info misura 21 sottomisura 21.1 , misura 5 - 5.2 misura 7.6.

URP Ambiente

- Principali attività di supporto al protocollo Folium dell'ufficio urbanistica e pianificazione; aggiornamento dati sul sistema regionale "chi è"; caricamento pratiche archivio anno 2021 e caricamento pratiche archivio anno precedente dell'ufficio urbanistica e pianificazione.

URP Infrastrutture

- Attività di supporto alle attività dell'Ufficio della Direzione Generale Dipartimento Infrastrutture e Mobilità;

Dipartimento Agricoltura

- supporto tecnico ed amministrativo all'ufficio UMA del Dipartimento delle Politiche Agricole e Forestali. Attività di processing delle pec relative alle domande di prima iscrizione e contro terzi per conto dell'ufficio;
- Secondo macro controllo sui dati parziali/stimati relativi al 7^o Censimento Generale dell'Agricoltura 2020. Il macro controllo è stato eseguito su 17 tavole madri che hanno generato 42 tabelle contenenti dati aggregati delle variabile analizzate su base regionale, provinciali e comunali. Attività conclusa settembre con la trasmissione ad ISTAT dell'esito emerso a seguito del controllo eseguito;
- Periodo luglio inizio agosto, verifica settimanale andamento raccolta dati relativi al 7^o Censimento Generale dell'Agricoltura 2020, su report predisposti da ISTAT e su applicativo informatico SGI (Sistema di Gestione Indagine);
- Indagine Agriturismo — nel periodo: sono state svolte attività propedeutiche e organizzative per la raccolta dati; sono stati esaminati i documenti trasmessi da ISTAT ai fini dell'indagine; sono iniziate le attività di raccolta dei dati amministrativi. Fine settembre indagine in corso;
- Questionario Regione Basilicata - relativo al 7^o Censimento Generale dell'Agricoltura 2020 — attività svolte: acquisizione informazione; compilazione questionario elettronico sull'applicativo informatico SGI (Sistema di Gestione Indagine); trasmissione del questionario elettronico;
- Questionario Utilizzazione Terreni anno 2020 — scambio comunicazioni con funzionario ISTAT su anomalia scarico questionario dal sistema informatico dell'ISTAT "GINO" e varie; scarico dati da "GINO" necessari alla compilazione del questionario; elaborazione e sintesi in forma tabellare dei dati da inserire nel questionario; compilazione del questionario prima cartaceo e poi dopo aver effettuato le dovute verifiche sui totali dei dati associati

per categorie di variabili è stato compilato e validato il format elettronico sul sistema informatico "GINO";

- N. 2 riunioni in videoconferenza del Gruppo di Lavoro Agricoltura (composto da funzionari ISTAT e rappresentanti delle regioni e province autonome) argomenti trattati: andamento raccolta dati 7' Censimento Generale dell'Agricoltura 2020; secondo controllo macro e micro su dati raccolti al 12/06/2021 relativi al Censimento Generale dell'Agricoltura 2020; varie;
- Attività di supporto amministrativo all'Ufficio Autorità di Gestione PSR Basilicata 2007/2013 e 2014/2020;
- Gestioni posta elettronica ufficio; n. 44 messaggi/comunicazioni in arrivo; n. 16 messaggi/comunicazioni in uscita;
- Gestioni posta elettronica aziendale; n. 38 messaggi/comunicazioni in arrivo; n. 9 messaggi/comunicazioni in uscita;
- 14/09/2021 incontro in presenza con funzionari ISTAT presso sede territoriale di Potenza.
- Sito ISTAT - scarico dati relativi alle aziende agricole della Basilicata necessari all'attività dell'Ufficio.

Operatori impegnati nelle suddette operazioni n. 9

ASSISTENZA TECNICA

Gli attuali servizi di assistenza tecnica, erogati a decorrere dai 15/10/2021 come da mail di richiesta del RUP del contratto in essere, vedono l'impiego di n. 3 risorse pari a FTE 2,75 della società Publisys in forza presso l'Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale.

Attività svolte:

- Assistenza piattaforma Bandi Regionali ed Enti strumentali;
- Assistenza sistemi informativi regionali.

ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME AREA SUPPORTO ALL'AGENDA DIGITALE

- ❑ Verbali visite ispettive
- ❑ Valutazioni dei reclami da parte degli utenti
- ❑ Rilievi e prescrizioni della committenza
- ❑ Avanzamento dati economici
- ❑ Stato programma di progetto
- ❑ Prestazioni dei servizi attraverso gli indicatori definiti negli SLA
- ❑ Azioni correttive e preventive
- ❑ Studi di fattibilità e documentazione inerente a nuovi progetti per l'Agenda Digitale
- ❑ Azioni a seguire da precedenti resoconti
- ❑ Attività formative effettuate ed efficacia delle azioni
- ❑ Modifiche al sistema di monitoraggio
- ❑ Raccomandazioni per il miglioramento

ANALISI

VERIFICHE ISPETTIVE

Dati in ingresso: Relazione di start up dei servizi.

- Verifica ispettive

Il RUP ha eseguito il sopralluogo il primo giugno 2021 per l'avvio delle attività del contratto.

INFORMAZIONI DI RITORNO DA PARTE DELLE UTENZE E DELLA COMMITTENZA

Dati in ingresso: Verbale Comitato Paritetico n. 1 del 23/06/2021, Verbale Comitato Paritetico n. 2 del 07/12/2021;

I notebook consegnati dal RTI al personale che opera negli uffici regionali in qualità di supporto all'agenda digitale, a causa della configurazione iniziale sono risultati di difficile integrazione nella rete regionale; pertanto, si è dovuto procedere alla installazione ex novo dei device;

Il sistema di monitoraggio predisposto dal RTI, su indicazione dell'amministrazione regionale, è stato integrato e migliorato.

PRESTAZIONI DEI PROCESSI

Dati in ingresso: Registro operazioni svolte.

Le attività sono state svolte su diretto controllo del committente, non sono stati registrate criticità o reclami.

ATTIVITA' FORMATIVE EFFETTUATE

Dati in ingresso: Relazione di start up dei servizi;

Sono stati somministrati i corsi relativi alla formazione obbligatoria (L.626, Sicurezza e rischi specifici DI 81/2008, Qualità, ecc.) tramite FAD.

L'efficacia è dimostrata dall'assenza di incidenti sul luogo di lavoro.

ANALISI NUOVI PROGETTI AGENDA DIGITALE E DEFINIZIONE INDICATORI DI MONITORAGGIO

Dati in ingresso

- Studi di fattibilità
- Progetti
- Pianificazione dei lavori
- Piani di controllo
- Indicatori per il monitoraggio

MISURAZIONE ANALISI E MIGLIORAMENTO

Dati in ingresso

- Report economici
- Riscontri sulla formazione e sicurezza e sugli ambienti di lavoro
- Reclami
- Registro non conformità
- SLA

I Livelli di Servizio per il servizio sono stati rispettati nelle attività ove previsti.

AZIONI A SEGUIRE DI PRECEDENTI RESOCONTI

n/a

ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME**RACCOMANDAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO EFFICACIA DEI PROCESSI**

n/a

MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI IN RELAZIONE ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE

Integrazione sistema di monitoraggio con le nuove variazioni organizzative.

CONTAT CENTER – CUP REGIONALE

Le Aree di servizio oggetto della presente relazione sono i servizi di contact center multicanale per la prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate da parte delle strutture sanitarie pubbliche regionali (CUP) e per l'assistenza degli utenti che accedono ai servizi online.

I servizi avanzati di Call Center inbound e outbound multicanale possono riassumersi sommariamente in:

- Servizi con operatori che ricevono o effettuano le chiamate (inbound/outbound) in modalità multicanale, ulteriormente suddivisi in due diverse tipologie di servizio:
 - A. CONTACT CENTER
 - B. CUP (Centro Unico Prenotazioni sanitarie)
- Servizi senza operatore per gestire le chiamate inbound in modo automatico attraverso risponditore automatico (IVR).
- Postazione di monitoraggio per la gestione del contratto e la verifica dei livelli di servizio.

ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME AREA CONTAT CENTER - CUP

- ❑ Verbali visite ispettive
- ❑ Valutazioni dei reclami da parte degli utenti
- ❑ Rilievi e prescrizioni della committenza
- ❑ Avanzamento dati economici
- ❑ Stato programma di progetto
- ❑ Prestazioni dei servizi attraverso gli indicatori definiti negli SLA
- ❑ Azioni correttive e preventive
- ❑ Azioni a seguire da precedenti resoconti
- ❑ Attività formative effettuate ed efficacia delle azioni
- ❑ Modifiche al sistema di monitoraggio
- ❑ Raccomandazioni per il miglioramento

ANALISI

VERIFICHE ISPETTIVE

Dati in ingresso: Relazione di start up dei servizi.

- Verifica ispettive: il RUP ha eseguito il sopralluogo il primo giugno 2021 per l'avvio delle attività del contratto.

INFORMAZIONI DI RITORNO DA PARTE DELLE UTENZE E DELLA COMMITTENZA

Dati in ingresso: Verbale Comitato Paritetico n. 1 del 23/06/2021, Verbale Comitato Paritetico n. 2 del 07/12/2021;

Il personale in clausola di salvaguardia, previsto da capitolato per le attività di Call Center (Cup e Contact Center), è stato preso in carico dal RTI, per un totale di n. 60 unità;

A tutto il personale è stato fornito un PC "All in One" o un portatile con modem per il collegamento ad internet al fine di garantire loro il proseguimento dell'attività lavorativa in smart working;

Sono emerse problematiche relative all'utilizzo del numero esistente 848, pertanto si è proceduto al rilascio del nuovo numero verde 800814814 per il servizio CUP;

Il sistema di monitoraggio predisposto dal RTI, su indicazione dell'amministrazione regionale, è stato integrato e migliorato;

Si è concordato di congelare provvisoriamente, causa pandemia e fino al termine dello stato di emergenza, le penali calcolate per i servizi CUP e Contact Center;

PRESTAZIONI DEI PROCESSI

Dati in ingresso: Report del sistema informatico aziendale.

CUP

Dall'analisi dei dati emerge una spiccata concentrazione del traffico nella fascia oraria 8:00-10:00 e il lunedì mattina in modo particolare, giorno della settimana in cui le strutture sanitarie "aprono" le agende.

Il tempo medio di durata del contatto telefonico si attesta sui 4 minuti, valore elevato, a causa sia delle "indicazioni prescrittive" da comunicare in fase iniziale agli utenti che dalle richieste molteplici di operazioni del singolo utente o dalla richiesta di disponibilità della prestazione su più strutture.

CONTACT CENTER

Il contesto pandemico, con la conseguente riduzione degli accessi agli sportelli fisici da parte di utenti e cittadini, ha avuto un impatto sulla tipologia di richieste pervenute via mail al Centro servizi regionale.

Sono aumentate le richieste di informazioni per i bandi e gli avvisi regionali, informazioni specifiche riguardo particolari attività che solitamente venivano evase dagli uffici regionali, tipo il rilascio del patentino per l'utilizzo dei fitosanitari, il deposito delle pratiche attraverso il sistema informativo "SISMICA", ecc...

Inoltre, l'attività di help desk telefonico consiste spesso in assistenza su attivazione e cambio password sulle caselle PEC, attivazione app OTP e utilizzo della firma digitale remota, uso del token di firma digitale, accesso alla pagina riservata e utilizzo dell'Otp generator di SPID.

Tale attività di assistenza implica durate del tempo medio del contatto telefonico leggermente superiore al valore soglia e, al contempo, una maggiore attesa per parlare con l'operatore ed un valore superiore al valore soglia per le chiamate perse.

ATTIVITA' FORMATIVE EFFETTUATE

Dati in ingresso: Relazione di start up dei servizi.

Sono stati somministrati i corsi relativi alla formazione obbligatoria (L.626, Sicurezza e rischi specifici DI 81/2008, Qualità, Operatori CUP, ecc) tramite FAD, mentre la formazione agli operatori per l'utilizzo del nuovo CUP è avvenuta in presenza, con affiancamento al fine renderla più efficace.

L'efficacia della formazione obbligatoria è dimostrata dall'assenza di incidenti sul luogo di lavoro.

MISURAZIONE ANALISI E MIGLIORAMENTO

Dati in ingresso

- Report economici
- Riscontri sulla formazione e sicurezza e sugli ambienti di lavoro
- Reclami
- Registro non conformità
- SLA

I Livelli di Servizio per il servizio Cup sono stati rispettati per tutti i parametri monitorati, fatta eccezione per il “Tempo Massima d’attesa” mentre per il servizio Contact Center non sono stati rispettati per “Tempo Massima d’attesa”, “Percentuale chiamate entranti perse” e “Tempo medio di soluzione al primo contatto”.

AZIONI A SEGUIRE DI PRECEDENTI RESOCONTI

n/a

ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

RACCOMANDAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO EFFICACIA DEI PROCESSI

Analizzando i dati emerge sia la necessità di una turnazione del personale idonea a sopportare il carico nelle fasce orarie/giornaliere critiche del CUP che l’opportuno coordinamento con le Aziende Sanitarie e Ospedaliere per l’individuazione di procedure migliorative per la disponibilità delle Agende.

Per quanto riguarda il CONTACT CENTER risulta opportuno che le attività di assistenza su PEC, SPID e Firma Digitale avvengano in modalità off-line, con richiamata all’utente, in modo tale che nelle fasce critiche gli operatori possano dedicarsi all’attività di informazione agli utenti.

MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI IN RELAZIONE ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE

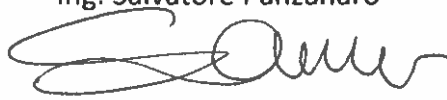
Integrazione sistema di monitoraggio, modifica turnazione delle risorse

Allegati: schede “Piano Miglioramento CUP – Contat Center”.

Potenza li 21/3/2022

Firma

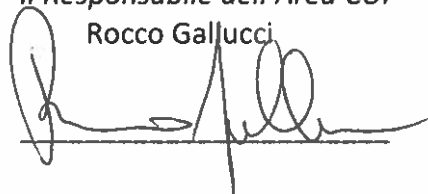
Il Dirigente di Monitoraggio
Ing. Salvatore Panzanaro



Il Responsabile dell'Area Innovazione Digitale
Michele Ciani



Il Responsabile dell'Area CUP
Rocco Gallucci



CUP

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/12/2021.	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	Monitoraggio tempo massimo di attesa	% di chiamate risposte entro 13"	69,49%	97% dei casi	Database delle chiamate/Resoconti trimestrali.		Aumento delle risorse nella fascia oraria critica e coordinamento con le Aziende Sanitarie e Ospedaliere per l'individuazione di procedure migliorative.	
					Responsabile: DT	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Monitoraggio tempo massimo di risposta nel caso di contatto via Mail, Fax, SMS, Lettere		na	3 ore lavorative	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Percentuale chiamate entranti perse	Percentuale di chiamate pervenute al Call Center e terminate prima di avere ottenuto risposta (rispetto al totale delle chiamate)	2,60%	4%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
	Percentuali chiamate evase al primo contatto	Percentuale di casi risolti e chiusi senza fare ricorso a procedure di escalation	97,57%	90%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile:	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		

CUP

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/12/2021	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	Tempo medio di soluzione al primo contatto	Tempo intercorrente tra l'inizio della chiamata e la chiusura del ticket per i casi risolti al primo contatto	3':56"	4 minuti nel 95% dei casi	Resoconti trimestrali.			
					Responsabile: DT	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Percentuale di chiamate risolte al secondo livello	Numero di casi risolti e chiusi dopo il ricorso al secondo livello	100%	98%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Tempo medio di soluzione al secondo livello	Tempo intercorrente tra l'inizio della chiamata e la chiusura del caso per i casi risolti al secondo livello	42':56"	2 ore nel 95% dei casi	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
	Efficacia acquisizione dati	Numero di contatti che si sono risolti con esito positivo (acquisizione informazioni, rilascio del servizio, ecc.) rispetto al totale delle chiamate effettuate	n/a	90%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile:	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		

CUP

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/12/2021..	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI		AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	Efficienza operativa	Tempo di evasione di un pacchetto da 100 contatti (e multipli)	n/a	4 h lavorative	Resoconti trimestrali.				
					Responsabile: DT	OBIETTIVO RAGGIUNTO			
					Frequenza: Semestrale	OK	KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Continuità di funzionamento		100%	99,5%					

Contact Center

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/12/2021.	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	Monitoraggio tempo massimo di attesa	% di chiamate risposte entro 13"	74,43%	97% dei casi	Database delle chiamate/Resoconti trimestrali.		Aumento delle risorse necessarie per fronteggiare l'aumento della richiesta di informazioni per il rilascio di PECe SPID	
					Responsabile: DT	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Monitoraggio tempo massimo di risposta nel caso di contatto via Mail, Fax, SMS, Lettere		3 ore	3 ore lavorative	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Percentuale chiamate entranti perse	Percentuale di chiamate pervenute al Call Center e terminate prima di avere ottenuto risposta (rispetto al totale delle chiamate)	6,27%	4%	Resoconti trimestrali		Aumento delle risorse necessarie per fronteggiare l'aumento della richiesta di informazioni per il rilascio di PECe SPID	
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
	Percentuali chiamate evase al primo contatto	Percentuale di casi risolti e chiusi senza fare ricorso a procedure di escalation	96,46%	90%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile:	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		

Contact Center

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/12/2021	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	Tempo medio di soluzione al primo contatto	Tempo intercorrente tra l'inizio della chiamata e la chiusura del ticket per i casi risolti al primo contatto	3':14"	3 minuti nel 95% dei casi	Resoconti trimestrali.		Aumento delle risorse necessarie per fronteggiare l'aumento della richiesta di informazioni per il rilascio di PEC e SPID	
					Responsabile: DT	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Percentuale di chiamate risolte al secondo livello	Numero di casi risolti e chiusi dopo il ricorso al secondo livello	100%	98%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Tempo medio di soluzione al secondo livello	Tempo intercorrente tra l'inizio della chiamata e la chiusura del caso per i casi risolti al secondo livello	2 ore	2 ore nel 95% dei casi	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
	Efficacia acquisizione dati	Numero di contatti che si sono risolti con esito positivo (acquisizione informazioni, rilascio del servizio, ecc.) rispetto al totale delle chiamate effettuate	n/a	90%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile:	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		

Contact Center

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/12/2021	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	Efficienza operativa	Tempo di evasione di un pacchetto da 100 contatti (e multipli)	n/a	4 h lavorative	Resoconti trimestrali.			
					Responsabile: DT	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Continuità di funzionamento		10%	99,5%				