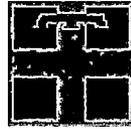


A01000 3553

11:30 17 OTT 2017



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL PIEMONTE

Consiglio Regionale del Piemonte

PRI



A00038044/A0300C-01 17/10/17 CR

CL 2-18.2/1782/17/X

Al Presidente del
Consiglio regionale
del Piemonte

INTERROGAZIONE A RISPOSTA IMMEDIATA n° 1782
ai sensi dell'articolo 100 del Regolamento interno
(Non più di una per Consigliere/a – Non più di tre per Gruppo)

OGGETTO: Ritardi risposte numero Verde unico della Regione Piemonte 800333444

Premesso che:

- dal 2008 la Regione Piemonte ha creato il Contact Center – numero verde unico 800333444 che, attraverso un sistema informativo multicanale, ha iniziato a guidare l'utenza sui servizi creati dall'Amministrazione per la logistica ed i trasporti regionali, la formazione e il lavoro, gli eventi e manifestazioni;
- dopo una spesa iniziale di 165.000 euro, per l'affidamento alla società Indaco (D.D. 12/2008), e successivamente di 2.647.241 di euro (D.D.39/2008) e 1.825.491 di euro (d.d.113/2009) a Csi Piemonte, si è messa in pratica la collaborazione con tutti i Settori della Regione Piemonte ed Enti come Ires Piemonte, Agenzia Metropolitana Torinese e la Provincia di Torino;
- nel 2009 i servizi del Contact Center di secondo livello (CeIS - Centro Informativo Specializzato della Regione Piemonte) sono stati affidati alla società GEPIN CONTACT S.p.A per 2.624.400 euro, gli obiettivi strategici iniziali erano lo sviluppo di un piano di servizio, attraverso l'integrazione con le direzioni/settori e l'erogazione delle informazioni alla cittadinanza sui temi come i Tributi, il Bollo Auto, la Sanità, l'Istruzione, la Formazione e il Lavoro, le Politiche Sociali e Politiche per la Famiglia;
- nel 2014 è stato attivato un canale specifico dedicato alla Sanità attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro per l'attività collegata alla gestione del numero verde 800.333.444 (d.d.256 del 04/04/2014);
- ad oggi il numero verde dovrebbe essere una finestra interattiva in grado di fornire indicazioni ed approfondimenti utili al cittadino, l'impresa o gli altri enti pubblici in materia di trasporti, sanità, agricoltura, ambiente, edilizia, tributi, bollo auto, istruzione, formazione, buono scuola, politiche sociali, artigianato, commercio, industria, anche in lingua inglese e francese;

- l'accessibilità al numero verde 800333444 dovrebbe essere garantita anche attraverso i canali multimediali come gli sms, mail, web, chat, palmari, newsletter, wap, form box;

Comprovato che:

- ci sono stati segnalati molti ritardi nelle risposte alla cittadinanza soprattutto nello smistamento delle richieste da parte del Contact Center di primo livello, con ritardi che vanno dai 30 ai 50 minuti;
- abbiamo pubblicato sul nostro sito (www.piemonte5stelle.it) un video-testimonianza di una chiamata di 38 minuti di attesa, seguita da vari altri successivi tentativi arrivati anche ai 50 minuti senza risposta.

Valutato che:

- un servizio di risposta alle problematiche del cittadino, anche se gratuito, come il numero Verde regionale, se supera i quaranta/cinquanta minuti di attesa diventa inutile perchè inutilizzato;
- la conseguenza di questi ritardi è l'intasamento degli sportelli per l'assistenza.

INTERROGA

Il Presidente della Giunta
L'Assessore/a

per sapere come la Giunta intenda procedere per risolvere le problematiche legate all'utilizzo del servizio numero Verde regionale.

FIRMATO IN ORIGINALE

(documento trattato in conformità al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 243 del 15 maggio 2014)