



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

**N. 7 DEL 23.01.2017**

**OGGETTO:** Attivazione *contact center* "055055" – attività di informazione.

L'anno duemiladiciassette e questo giorno ventitre del mese di gennaio, alle ore 16.00, nel Palazzo Comunale si è riunita la **GIUNTA COMUNALE**.

**All'appello nominale degli Assessori in carica risultano:**

1) BARONCELLI David	Sindaco	PRESENTE
2) BARETTA Marina	Assessore	ASSENTE
3) CASAMONTI Giulia	“	PRESENTE
4) RUSTIONI Marco	“	PRESENTE
5) VENTURINI Davide	“	PRESENTE

**PRESIEDE** l'adunanza il Sindaco David Baroncelli con l'assistenza del Segretario Comunale Dott. Rocco Cassano, incaricato della redazione del presente verbale.

**ACCERTATA** la legalità del numero degli intervenuti, si passa all'esame dell'oggetto sopra indicato, il cui verbale è letto, approvato e sottoscritto come segue:



## **LA GIUNTA COMUNALE**

Premesso che a partire dalla sua istituzione l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ha svolto un ruolo strategico nei processi di comunicazione istituzionale, valorizzando il diritto dei cittadini all'informazione, agevolando l'utilizzo dei servizi offerti, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative, amministrative e sulle strutture e compiti dell'Amministrazione;

Preso atto dell'evoluzione dei sistemi di comunicazione e della necessità di trasformare le modalità di rapporto tra cittadini, imprese ed Amministrazione pubblica mettendo a disposizione nuovi canali di accesso alle informazioni, che siano interattivi e di facile utilizzo;

Rilevato come un Urp efficiente debba agire nell'attuale contesto tecnologico come un vero e proprio centro servizi telematico e multicanale, gestendo i contatti e le relazioni con i cittadini secondo una visione strategica e progettuale più ampia, volta a distinguere una cultura "*citizen oriented*" dell'Amministrazione, che consenta a chiunque di accedere alle informazioni di cui necessita nel momento che preferisce;

Richiamati:

- la L.n. 150/2000 "*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle PA*";
- il D. Lgs. n.82/2005 "*Codice dell'amministrazione digitale*";
- il D. Lgs. n. 33 del 14.03.2013 "*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni*";

Ricordato che con decorrenza 17.06.2013, l'Unione Comunale del Chianti Fiorentino esercita, in luogo e per conto dei Comuni di Barberino Val d'Elsa, San Casciano Val di Pesa e Tavarnelle Val di Pesa, le funzioni relative al "*C.E.D.*", per effetto delle modificazioni apportate allo Statuto dell'Unione con le seguenti, rispettive Deliberazioni dei Consigli Comunali:

- a) n. 9 del 12.04.2013,
- b) n. 29 del 06.05.2013,
- c) n. 13 del 28.03.2013;

Richiamata la Deliberazione del Consiglio dell'Unione Comunale del Chianti Fiorentino n. 13 del 22.07.2015, con la quale veniva disposto:

- di acquisire una partecipazione azionaria nella società "*Linea Comune S.p.A.*" mediante la sottoscrizione, di n. 4.000 (quattromila) azioni, in pari misura dal Comune di Firenze e dalla Città Metropolitana di Firenze, corrispondenti al 2 % (due per cento) del capitale sociale;
- di approvare l'"*Accordo di programma per la costituzione e gestione di un centro servizi territoriale*";
- di approvare lo Statuto della società "*Linea Comune S.p.A.*";
- di approvare il Patto parasociale tra i soci di "*Linea Comune S.p.A.*";

Richiamata inoltre la Deliberazione del Consiglio dell'Unione Comunale del Chianti Fiorentino n. 139 del 30.12.2015, con la quale è stato approvato lo schema di contratto di servizio tra l'Unione Comunale del Chianti Fiorentino e la società "*Linea Comune S.p.A.*";



## COMUNE DI TAVARNELLE VAL DI PESA

PROVINCIA DI FIRENZE

---

Considerato come il suddetto contratto di servizio offra la possibilità di attivare un *contact center* telefonico denominato "055055", servizio unificato per gli Enti del territorio fiorentino, finalizzato a fornire informazioni di primo livello sulle attività e sui servizi del Comune di Tavarnelle Val di Pesa e dell'Unione Comunale del Chianti Fiorentino, a raccogliere le segnalazioni dei cittadini e fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste agli uffici competenti;

Dato atto che il *contact center* "055055", erogato da parte di operatori professionali, sarà attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00, ampliando la possibilità per cittadini ed imprese di accedere alle informazioni ed alla modulistica relativa ai procedimenti amministrativi ed ai servizi dell'Amministrazione, anche al di fuori degli orari di apertura degli uffici comunali;

Preso atto che il servizio sarà attivo a partire dal 01.02.2017;

Considerato come il suddetto servizio si affiancherà di fatto al *front office* dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, orientando il ruolo degli operatori Urp principalmente sulla attività di *back office* e di verifica, aggiornamento ed inserimento delle informazioni nel sistema di "*citizen relationship management*";

Ritenuto pertanto opportuna una ricognizione sull'intera struttura di comunicazione del Comune di Tavarnelle Val di Pesa, in modo da integrare al meglio l'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico con il nuovo servizio di *contact center*, per le quali si rimanda a quanto previsto dalle vigenti norme di legge;

Considerata inoltre la necessità di dare adeguata informazione a tutti i cittadini sull'attivazione nuovo *contact center* telefonico attraverso la predisposizione e diffusione di apposito materiale informativo;

Stabilito di dedicare alle attività di informazione relativa al nuovo *contact center* "055055" per il Comune di Tavarnelle Val di Pesa la somma massima di € 1.000,00;

Considerato che le tipologie di spesa connesse con l'organizzazione delle suddette attività potrebbero rientrare nelle spese oggetto di limitazioni ai sensi dell'art. 6, comma 8 del D.L. n. 78 del 31.05.2010, convertito con modificazioni dalla L. n. 122 del 30.07.2010;

Richiamata la Deliberazione della Sezione Regionale di controllo della Corte dei Conti dell'Emilia Romagna n.54/2015/PAR che stabilisce che: "*possono ritenersi esclusi dall'applicazione della limitazione di spesa, quegli oneri sostenuti da Pubbliche Amministrazioni e relativi ad altre attività di informazione e comunicazione istituzionale a carattere non pubblicitario, cui fa riferimento lo stesso D.Lgs.n. 150/2000 (cfr articolo 2, commi 1 e 3, e anche gli artt. 11 e 13) e che possono essere genericamente individuate in quelle attività di comunicazione che, per modalità e mezzi impiegati, non perseguono finalità promozionali o di persuasione, bensì scopi meramente informativi*";

Dato atto quindi che le attività sopra indicate sono escluse dai limiti di spesa di cui all'art.6, comma 8 del D.L.n. 78/2010 in quanto aventi scopo meramente informativo;

Ritenuto di provvedere in merito;



Visti i pareri favorevoli espressi ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000 dal Responsabile del Servizio Urp, Comunicazione e Cooperazione Internazionale e dal Responsabile dell'Area Servizi Finanziari – Servizi Statistici, per quanto concerne la regolarità tecnica e contabile del presente atto;

Con votazione unanime, palese e favorevole, resa nelle forme di legge;

### **DELIBERA**

- 1) di approvare le premesse suesposte quale parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2) di provvedere ad una ricognizione generale della struttura di comunicazione dell'Ente in modo da integrare al meglio l'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico con il nuovo servizio di *contact center*, per le quali si rimanda a quanto previsto dalle vigenti norme di legge;
- 3) di demandare al Responsabile del Servizio Urp, Comunicazione e Cooperazione Internazionale, gli atti necessari per provvedere ad un'adeguata campagna di informazione per i cittadini relativa all'attivazione del nuovo servizio di *contact center* "055055" per il Comune di Tavarnelle Val di Pesa;
- 4) di stabilire la somma massima da dedicare alle attività di informazione sopra descritte in € 1.000,00;
- 5) di dichiarare il presente atto, con separata e unanime votazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D. Lgs. n. 267 del 18.08.2000, al fine di permettere con urgenza la realizzazione degli obiettivi proposti.



**DELIBERAZIONE N. 7/GC DEL 23.01.2017**

**PARERE AI SENSI DELL'ART. 49, COMMA 1 DEL D.LGS. N. 267 DEL 18.08.2000, IN MERITO ALLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE AVENTE PER OGGETTO:**

Attivazione *contact center* "055055" – attività di informazione  
\*\*\*\*\*

**SERVIZIO URP, COMUNICAZIONE E RELAZIONI INTERNAZIONALI**

La sottoscritta, nella propria qualità di Responsabile del Servizio Urp, Comunicazione e Relazioni Internazionali del Comune di Tavarnelle Val di Pesa;

Vista la proposta di deliberazione in oggetto;

Visto l'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000;

**E S P R I M E**

il proprio **PARERE FAVOREVOLE** in ordine alla regolarità tecnica relativamente all'adozione della proposta di deliberazione in oggetto da parte dell'organo competente.

Tavarnelle V.P., 23.01.2017

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO  
URP, COMUNICAZIONE E RELAZIONI INTERNAZIONALI**

*f.to Dott. ssa Gianna Magnani*

\*\*\*\*\*

**AREA SERVIZI FINANZIARI- SERVIZI STATISTICI**

**Ufficio Ragioneria**

La sottoscritta, nella propria qualità di Responsabile dell'Area Servizi Finanziari – Servizi Statistici dell'Unione Comunale del Chianti Fiorentino;

Vista la proposta di deliberazione in oggetto;

Visto l'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000;

**E S P R I M E**

il proprio **PARERE FAVOREVOLE** in ordine alla regolarità contabile relativamente all'adozione della proposta di deliberazione in oggetto da parte dell'organo competente.

Tavarnelle V.P., 23.01.2017

**IL RESPONSABILE DELL'AREA  
SERVIZI FINANZIARI - SERVIZI STATISTICI**

*f.to Dott. ssa Barbara Bagni*



**IL PRESIDENTE**  
*f.to David Baroncelli*

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
*f.to Dott. Rocco Cassano*

\*\*\*\*\*

**PUBBLICAZIONE**

Ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000, la Deliberazione viene pubblicata mediante affissione all'Albo Pretorio del Comune di Tavarnelle Val di Pesa in data odierna per 15 giorni consecutivi.

Tavarnelle V.P., 27.01.2017

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
*f.to Dott. Rocco Cassano*

\*\*\*\*\*

**CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'**

La presente Deliberazione è divenuta esecutiva in data \_\_\_\_\_ decorsi 10 giorni dalla sua pubblicazione, ai sensi dell'art. 134, comma 3 del D.Lgs. n. 267/2000.

La presente Deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000.

Tavarnelle V.P., 23.01.2017

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
*f.to Dott. Rocco Cassano*

\*\*\*\*\*

**REFERTO DI PUBBLICAZIONE**

Io sottoscritto Segretario Comunale certifico che copia della presente Deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio per la pubblicazione per 15 giorni consecutivi dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_, ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e che contro di essa non sono state presentate opposizioni.

Tavarnelle V.P., \_\_\_\_\_

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
*Dott. Rocco Cassano*

\*\*\*\*\*