



Consiglio Regionale della Campania

A.O.O. Consiglio Regionale della Campania
Protocollo: 0001328/U Data: 25/01/2017 15:52
Ufficio: Segreteria Generale
Classifica:



Ai Signor Presidente della Giunta
Regionale della Campania
Via S. Lucia, n. 81
N A P O L I

Ai Presidenti della I, II, III, V, VI Commissione
Consiliare Permanente

Ai Consiglieri Regionali

U.D. Studi Legislativi e
Servizio Documentazione

S E D E

Oggetto: Proposta di legge “Centro Servizi Regionale”. Reg.Gen.n.402

Ad iniziativa del Consigliere Gianluca Daniele.
Depositata in data 18 gennaio 2017

IL PRESIDENTE

VISTO l'articolo 98 del Regolamento interno

A S S E G N A

il provvedimento in oggetto a:

I Commissione Consiliare Permanente per l'esame;
II, III, V, VI Commissione Consiliare Permanente per il parere.
Le stesse si esprimeranno nei modi e termini previsti dal Regolamento

Napoli,
26 GEN. 2017

IL PRESIDENTE

RDA



Consiglio Regionale della Campania

19/1/17
A.W. S. I. 2017
Ab

Prot. N°15 del 18/01/2017

Alla Presidenza del Consiglio

SEDE

Si trasmette l'allegata proposta di legge avente ad oggetto

"Centro Servizi Regionale"

Con ogni cordialità.

Gianluca DANIELE

Napoli, 18/01/2017

A.O.O. Consiglio Regionale della Campania
Protocollo: 0000929/I Data: 19/01/2017 09:47
Ufficio: Segreteria Generale
Classifica:



ATTIVITA' LEG.VA
REG. GEN. N. 202

17/01/17
L. 641/17
relative



Consiglio Regionale della Campania

PROPOSTA DI LEGGE:

“Centro Servizi Regionale”

Ad iniziativa del consigliere:

Gianluca

DANIELE

ATTIVITA' LEG.VA
REG. GEN. N. 402



Consiglio Regionale della Campania

Relazione

Un nuovo modello di gestione dei servizi al cittadino presuppone scelte importanti in termini di efficientamento, razionalizzazione ed ottimizzazione delle strutture di front office per rispondere nel miglior modo possibile alla necessità di erogare servizi adeguati e performanti in un'ottica intelligente di riduzione dei costi.

Va cambiato radicalmente il rapporto tra il cittadino e i servizi erogati dalla Regione, prioritariamente in materia di sanità e lavoro. Per fare ciò la pubblica amministrazione deve pensare a moderni centri servizi gestiti con criteri privatistici che possono essere determinanti per produrre un adeguato livello del servizio ed un efficientamento complessivo del sistema.

I temi legati ai servizi per la sanità ed il lavoro rappresentano, in questo momento storico, il banco di prova dell'azione dell'organo esecutivo regionale.

La Campania gode di una rilevante presenza di aziende di ICT e CRM, nelle quali lavorano risorse umane particolarmente qualificate nell'erogazione di servizi. Attualmente, tale settore produttivo continua a subire una pesante crisi, che causano molteplici vertenze occupazionali.

La Regione Campania deve intervenire per qualificare i propri servizi nell'ambito della sanità, del lavoro e delle relazioni con il pubblico.

Un utile intervento è quello di creare un centro servizi regionale in grado di integrare e progressivamente accorpate in una unica struttura tutti i servizi erogati al cittadino.

- CUP SANITA'

Attualmente ogni azienda sanitaria è dotata di un proprio CUP. Tale autonomia aziendale produce un quadro frammentato, oneroso e privo di una visione organica dei servizi offerti, causa di disagi al cittadino. L'accorpamento, in un unico capitolo di spesa regionale, con un'unica struttura di questi servizi, potrebbe rappresentare importanti economie di spesa, generando un forte efficientamento e razionalizzazione del servizio.

Il centro di prenotazione unico per tutto il territorio regionale garantisce la diffusione del Servizio Sanitario con maggior efficacia e capillarità, soprattutto in considerazione del fatto che la multicanalità degli accessi (internet, telefono, casse, postazioni presso uffici, farmacie, ecc.) consente un utilizzo facile e personalizzato del servizio, contribuendo così ad incrementare la qualità dei servizi sanitari percepiti dall'utenza regionale e a valorizzare le infrastrutture sanitarie della regione.

I vantaggi per il cittadino:

1. accedere ad esempio con una sola telefonata alla prenotazione, disdetta o modifica di una prestazione sanitaria, erogabile presso tutte le strutture ospedaliere e territoriali della Regione;
2. scegliere la struttura preferita, quella geograficamente più prossima o quella con il minor tempo di attesa;
3. ricevere informazioni su ticket, esenzioni e sull'intero sistema sanitario regionale;

10



Consiglio Regionale della Campania

4. pagare la prestazione, a seguito della prenotazione, utilizzando il sistema più agevole fra quelli disponibili (conto corrente postale, bancario, on line, ecc.).

I vantaggi per l'Amministrazione:

1. accentrare la gestione e quindi il controllo di una parte rilevante della spesa sanitaria identificando in maniera certa le aree di sovrapposizione e quindi di spreco;
2. introdurre nell'ambito delle Aziende Sanitarie un sistema di concorrenza e premialità in relazione all'efficienza legata alla minore o maggiore richiesta di servizi da parte degli utenti;
3. razionalizzare l'attuale dimensionamento delle strutture sanitarie in relazione alla reale richiesta di servizi da parte dei bacini di utenza interessati operando con accorpamenti dove necessario;
4. realizzare un sistema centrale efficiente in grado di prenotare, gestire, erogare, controllare la prestazione sanitaria richiesta;
5. contenere il fenomeno dell'emigrazione sanitaria con conseguenti ricadute economiche;
6. contribuire all'abbattimento dei tempi d'attesa, razionalizzando la domanda e l'offerta sanitaria di prestazioni in regime SSN;
7. evitare la duplicazione delle prenotazioni in quanto il sistema riconosce e segnala all'operatore se il numero di ricetta, necessariamente richiesto all'atto della prenotazione, risulta essere già utilizzato;
8. incrementare e rendere efficiente la comunicazione e l'accesso tra i cittadini e la sanità;
9. monitorare centralmente dati relativi all'intero servizio sanitario e consentire, di conseguenza, l'aggiornamento continuo di un quadro analitico.

• CSM PER IL LAVORO

I servizi erogabili in questo ambito sono molti. Di seguito le attività che il personale del call center potrebbe svolgere:

- per i cittadini:
 - informazioni su concorsi e selezioni di personale regionale,
 - informazioni in merito al proprio status occupazionale, obblighi e adempimenti da assolvere,
 - informazione e supporto alla compilazione di domande di partecipazione a bandi di orientamento e/o formazione,
 - informazione e supporto alla compilazione di richieste di appuntamento presso le strutture per l'orientamento, il lavoro e la formazione,
 - informazioni in merito ad ammortizzatori sociali.
- Per aziende e consulenti del lavoro:
 - informazioni e supporto alla compilazione delle comunicazioni obbligatorie
 - informazioni e supporto alla compilazione di prospetti informativi aziendali mensili ed annuali,
 - informazioni e supporto alla pubblicazione di selezioni del personale su portali dedicati,
 - informazioni in merito a bandi regionali



Consiglio Regionale della Campania

- informazioni in merito agli adempimenti previsti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro,
- incentivi e agevolazioni.

- **URP REGIONE CAMPANIA**

All'Ufficio per le relazioni con il pubblico della Regione Campania, accorpato in una nuova struttura servizi, sono attribuiti i compiti istituzionali di favorire il diritto di accesso ai servizi offerti ai cittadini, verificare la qualità ed il gradimento dei servizi erogati, svolgere un'attività di orientamento dell'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi. Compito principale dell'URP è quello di fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'Amministrazione regionale, garantendo agli utenti le informazioni sull'attività dell'Amministrazione e consentendo l'accesso al materiale predisposto dalle varie strutture regionali.

Attraverso lo spazio web e social network l'URP apre un ulteriore canale informativo con l'obiettivo di garantire una comunicazione multicanale efficiente ed aggiornata a disposizione dei cittadini per fornire informazioni sulle attività regionali di maggiore rilevanza esterna, risposte alle domande più frequenti, informazioni sull'accesso agli atti, modulistica, indirizzi alle pagine URP istituzionali di maggiore interesse, sintesi dei concorsi pubblicati sul BURC ed altri servizi di futura attivazione.

Relazione finanziaria

All'attuazione della presente legge, per il corrente esercizio finanziario, si provvede mediante le risorse disponibili nel bilancio regionale e specificatamente nei Titoli, Programmi e Missioni afferenti le misure delle Politiche Sociali, dei servizi socio-sanitari, nonché le risorse del Piano Operativo Regionale (POR) per le misure concernenti il lavoro.

Per gli anni successivi si fa fronte con le risorse appositamente appostate nel bilancio regionale.



Consiglio Regionale della Campania

Art. 1

Finalità

1. Le disposizioni della presente legge sono finalizzate ad assicurare una maggiore diffusione dei servizi offerti dalla Regione ed a tutelare la salute, il diritto al lavoro e i diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione degli abitanti della Campania.
2. Al fine di cui al comma 1, la Regione Campania provvede affinché tutti gli utenti finali di servizi telefonici accessibili al pubblico possano chiamare gratuitamente i servizi erogati dagli enti regionali digitando un numero unico, ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", che recepisce la Direttiva 2002/22/CE.

Art. 2

Centro Servizi Regionale

1. La Regione Campania, in un'ottica di riduzione dei costi ed efficientamento dei servizi, procede all'adeguamento tecnologico ed operativo dell'intero sistema integrato regionale, istituendo il Centro Servizi Regionale per razionalizzare ed ottimizzare le strutture regionali dei servizi sanitari, dei servizi per il lavoro e delle relazioni con il pubblico, servendosi di aziende di information e communication technology e di customer relationship management operanti nel territorio regionale.

Art. 3

Disposizioni attuative

1. La Giunta regionale, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, procede all'approvazione di un programma contenente la pianificazione operativa per l'attuazione degli interventi previsti.

Art. 4

Norma finanziaria

1. All'attuazione della presente legge, per il corrente esercizio finanziario, si provvede mediante le risorse disponibili nel bilancio regionale e specificatamente nei Titoli, Programmi e Missioni afferenti le misure delle Politiche Sociali, dei servizi socio-sanitari, nonché le risorse del Piano Operativo Regionale (POR) per le misure concernenti il lavoro. Per gli anni successivi si fa fronte con le risorse appositamente appostate nel bilancio regionale.

Art. 5

Entrata in vigore

1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione Campania.