

**DETERMINA DEL DIRETTORE DELLA  
AREA VASTA N. 4  
N. 555/AV4 DEL 27/07/2018**

**Oggetto: [ COMUNICAZIONE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – ATTIVAZIONE  
NUOVI SERVIZI – PROGRAMMAZIONE ]**

**IL DIRETTORE DELLA  
AREA VASTA N. 4**

- . . . -

**VISTO** il documento istruttorio, riportato in calce alla presente determina, dal quale si rileva la necessità di provvedere a quanto in oggetto specificato;

**RITENUTO**, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di adottare il presente atto;

**VISTA** l'attestazione del Dirigente / Responsabile della Ragioneria / Bilancio in riferimento al bilancio annuale di previsione;

**- D E T E R M I N A -**

1. Di provvedere all'attivazione dei nuovi servizi U.R.P. Comunicazione, così come descritti nell'istruttoria mediante la spesa complessiva di € 204.677,86 (IVA inclusa) derivante dal presente atto e di registrare sui conti della contabilità generale di esercizio 2018 e anni successivi le singole spese, come riportato nelle due tabelle allegate che sono parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di dichiarare che tale spesa sarà resa compatibile con i budget 2018, 2019, 2020, 2021 quando definiti e assegnati;
3. di dare atto che la presente determina non è sottoposta a controllo ai sensi dell'art. 4 della Legge 412/91 e dell'art. 28 della L.R. 26/96 e s.m.i.;
4. di trasmettere il presente atto al Collegio Sindacale a norma dell'art. 17 della L.R. 26/96 e s.m.i.;

**Il Direttore Area Vasta n. 4  
Dr. Licio Livini**

*La presente determina consta di n. 6 pagine di cui n. 1 pagina di allegati che formano parte integrante della stessa.*

**- DOCUMENTO ISTRUTTORIO -**

**(Ufficio Relazioni con il pubblico)**

*Normativa di riferimento: L.R. 13/2003 (Riorganizzazione del Servizio sanitario regionale); D.G.R.M. 1704/2005 (Art. 3, comma della L.R. 13/2003. Direttiva concernente le modalità di esercizio delle funzioni dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale ASUR); Determina 785/2005 DG ASUR (Decentramento delle funzioni amministrative. Regolamento provvisorio) e successive proroghe; D. Lgv. 50/2016 (Codice contratti pubblici). Determina 4ASUR/DG2017 (regolamento acquisti beni e servizi sotto soglia). L.150/2000 (Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni). L. 13 agosto 2010 n. 136 (Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia).*

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico nell'anno 2018 avvierà una serie di iniziative volte alla implementazione di nuove modalità di interazione e partecipazione per avvicinare l'Area Vasta al territorio, con l'intento di:

- costruire e rafforzare i servizi di front office;
- facilitare l'accesso ai servizi;
- migliorare l'ascolto delle esigenze;
- promuovere l'innovazione e la semplificazione;
- verificare la soddisfazione dell'utente al fine di migliorare i percorsi

Il Direttore di Area Vasta con la nota prot. n. 480747| 23/05/2018|FMDIR (doc. agli atti) individuava gli strumenti più idonei per realizzare gli obiettivi sopracitati:

- istituzionalizzazione dei canali *social network* come *facebook*, *whatsapp* e *telegram* e implementare il *ticket on line* in modo da consentire un contatto veloce e diretto;
- aggiornamento continuo e diffusione della carta dei servizi *on line* per un accesso capillare a tutte le informazioni e prestazioni dell'AV4;
- utilizzo di un gestionale delle attività U.R.P. che permetterà di gestire e tracciare in maniera semplificata le diverse tipologie di richieste, monitorare le attività al fine di migliorare i percorsi;
- apertura del Punto Unico di accesso "Civico 18"; *front office* decentrato che costituirà un canale diretto fra la popolazione e le strutture sanitarie.

Lo stesso Direttore AV4 con nota prot 0059239|06/12/2017 anticipava alla Direzione ASUR MARCHE l'avvio dell'utilizzo a livello sperimentale di alcuni canali *social network* come *facebook*, *whatsapp* e *telegram*..

Pertanto l'Ufficio Relazioni con il pubblico nell'anno in corso attiverà *facebook* e *whatsapp*, implementerà un gestionale dell'attività URP e procederà all'esternalizzazione del servizio di *front office* "Civico 18" per una durata di mesi 36 così come stabilito dal Direttore di Area Vasta nella nota sopracitata del 23.05.2018;

La spesa complessiva stimata per l'attivazione dei sopracitati servizi, ad eccezione dell'importo relativo all'acquisto del gestionale, che rientrerà nel Piano Investimenti 2018 di competenza di altra Unità Operativa, è di € 204.677,86 (IVA inclusa), di cui:

ANNO	IMPORTI IVA INCLUSA
2018	€ 32.243,89
2019	€ 64.662,74
2020	€ 64.662,74
2021	€ 43.108,49

Con riferimento alla coerenza e compatibilità economica della spesa di programmazione così come riportato in dettaglio nelle due tabelle allegate al presente atto, di cui sono parte integrante e sostanziale, si dà atto che tale spesa troverà copertura nei budget 2018, 2019, 2020, 2021 quando definiti e assegnati, nonché dell'attestazione congiunta resa dal Direttore UOC Dipartimentale Contabilità Bilancio e Finanza Coordinatore Area Vasta ASUR e dal Dirigente UOS Controllo di Gestione in calce al presente atto.

Preso atto di quanto sopra esposto si propone l'adozione del seguente schema di determina di programmazione:

- Di provvedere all'attivazione dei nuovi servizi U.R.P. Comunicazione, così come descritti nell'istruttoria mediante la spesa complessiva di € 204.677,86 (IVA inclusa) derivante dal presente atto e di registrare sui conti della contabilità generale di esercizio 2018 e anni successivi le singole spese, come riportato nelle due tabelle allegate che sono parte integrante e sostanziale del presente atto;

di dichiarare che tale spesa sarà resa compatibile con i budget 2018, 2019, 2020, 2021 quando definiti e assegnati;

- di dare atto che la presente determina non è sottoposta a controllo ai sensi dell'art. 4 della Legge 412/91 e dell'art. 28 della L.R. 26/96 e s.m.i.;
- di trasmettere il presente atto al Collegio Sindacale a norma dell'art. 17 della L.R. 26/96 e s.m.i.;

**Il Responsabile del Procedimento**

**Dr.ssa Maria Flavia Spagna**

**RAGIONERIA, BILANCIO e CONTROLLO DI GESTIONE:**

*I sottoscritti attestano che la spesa di cui al presente atto, (come riportato nelle tabelle allegate) troveranno copertura nella disponibilità del budget 2018 e successivi quando definiti e assegnati.*

**IL Dirigente Amm.vo Controllo Gestione**

Dott. Daniele Rocchi

**Il Direttore UOC Dipartimentale  
Contabilità Bilancio e Finanza  
Coordinatore Area Vasta ASUR**

Dott. Luigi Stortini

**- ALLEGATI -**

n. 2 allegati

ALLEGATO N.1

TABELLA SPESA U.O.S. U.R.P. ATTIVAZIONE NUOVI SERVIZI ANNO 2018

SERVIZI	CAPITOLI BILANCIO	n. CAPITOLI BILANCIO	IMPEGNO IVA INCLUSA	AUT. UFFICIO	AUT	SUB
CAMPAGNA COMUNICAZIONE PUA-FB-WA	ALTRI SERVIZI ESTERNALIZZATI	509010119	10.689,64	AV4 ALTRO 2018	7	2
ESTERNALIZZAZIONE PUA	ALTRI SERVIZI ESTERNALIZZATI	509010119	21.554,25	AV4 ALTRO 2018	7	3

ALLEGATO N.2

TABELLA ESTERNALIZZAZIONE PUA ANNI 2019 -2020 -2021

SERVIZI	CAPITOLI BILANCIO	n. CAPITOLI BILANCIO	IMPEGNO SPESA IVA INCLUSA 5% ANNO 2019	IMPEGNO SPESA IVA INCLUSA 5% ANNO 2020	IMPEGNO SPESA IVA INCLUSA 5% ANNO 2021	totale importo stimato esternalizzazione mesi 36 IVA 5%
ESTERNALIZZAZIONE PUA	ALTRI SERVIZI ESTERNALIZZATI	509010119	64.662,74	64.662,74	43.108,49	193.988,22