

Proposta Numero: **DEL-2592-2021**

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE
(nominato con deliberazione di Giunta Regionale n.1507 del 04/09/2018)

**OGGETTO: RIORGANIZZAZIONE FUNZIONALE E PROGRAMMAZIONE DELLA
STRUTTURA DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE EX L. 150/2000 E
DGR 1985/2018**

IL DIRETTORE GENERALE

con l'assistenza del Segretario e sulla base della seguente proposta predisposta dal Dirigente Responsabile pro tempore della Struttura "UOS Comunicazione al cittadino ed alle associazioni/URP", dott. Donato SALFI che ne attesta la regolarità della istruttoria

VISTI

la Legge n. 241/1990;

il D. Lgs n.502/1992 e s.m.i.;

la Legge n. 150/2000 recante "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";

la direttiva PCM del 27 settembre del 2000 sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato;

la direttiva del Ministero per la Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" che fornisce alle amministrazioni pubbliche indicazioni sull'organizzazione e lo sviluppo dell'attività di comunicazione e delle strutture dedicate, chiarendo gli obiettivi da raggiungere, le modalità operative, le funzioni delle strutture;

il regolamento di attuazione DPR del 21 settembre 2001, n. 422 che stabilisce i requisiti professionali per il personale delle strutture di informazione e comunicazione all'interno della pubblica amministrazione;

la Deliberazione di Giunta Regionale Puglia (da ora in poi D.G.R.) n. 229/1996;

la Legge Regione Puglia n.15/2008 recante i principi e linee guida "...per assicurare, nell'ambito della Regione Puglia, la trasparenza e la massima

conoscibilità dell'azione amministrativa, la chiarezza e la comprensibilità degli atti...”;

la D.G.R. Puglia n. 1079/2008 circa l'attività di Comunicazione rivolta sia ai destinatari interni i quali possono contribuire alla comunicazione stessa, sia ai destinatari esterni, costituiti dai cittadini, principali beneficiari dei servizi erogati e dai portatori di interesse in generale;

la D.G.R. Puglia n.1985/2018 recante “Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità” e e s.m.i.;

PREMESSO CHE

per effetto delle deliberazioni del Direttore Generale n. 1568/2020 “Legge n. 190/2012 s.m.i. - Rotazione e/o ricollocazione volontaria dei dirigenti titolari di incarico di direzione di struttura semplice dell'area amministrativa, professionale e tecnica e dei dirigenti titolari di incarico di direzione delle strutture semplici afferenti ai dipartimenti amministrativi dell'Azienda.” e n. 2535/2020 “Istituzione dell' Ufficio Stampa in staff alla Direzione Generale Aziendale”, con la Delibera del D.G. n. 196/2021 “Legge n. 190/2012 e s.m.i. Rotazione e/o ricollocazione volontaria dei dirigenti PTA con incarico di struttura semplice - Conferimenti incarichi” è stato conferito al dr Donato Salfi l' incarico di direzione della struttura denominata “Comunicazione al cittadino ed alle associazioni/URP” nella quale sono state trasferite le funzioni della cessata Struttura di ‘Informazione e Comunicazione’ che non siano attinenti alla funzione dell' Ufficio Stampa;

CONSIDERATO CHE

conseguentemente, si rende necessario definire Funzioni, Attività, Compiti e Responsabilità, Organizzazione e Risorse della struttura “Comunicazione al cittadino ed alle associazioni/URP”;

PRESO ATTO

del ‘documento programmatico’ trasmesso dal dirigente responsabile pro tempore della Struttura “Comunicazione al cittadino ed alle associazioni/URP” con la nota n. 188819 del 13 settembre 2021;

RITENUTO OPPORTUNO

approvare il “documento programmatico” che si allega a far parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, con cui il dirigente responsabile pro tempore della Struttura “Comunicazione al cittadino ed alle associazioni/URP”, dr Donato Salfi, ha proposto la “riorganizzazione funzionale e la programmazione della struttura della comunicazione” a partire dalla Vision e Mission, così come vengono tracciate dalle norme nazionali, regionali e dagli atti aziendali citati in premessa, specificando anche la denominazione, gli obiettivi, le funzioni, l'organizzazione delle attività, i team operativi;

provvedere, a parziale modifica e integrazione della delibera n. 2535 del 11/12/2020, a mutare la denominazione della struttura “UOS Comunicazione al cittadino ed alle associazioni/URP” in “UOD Comunicazione Istituzionale” alla quale attribuire le seguenti funzioni, competenze e responsabilità, così come individuate dalla legge 150/2000, all' articolo 8:

A. COMUNICAZIONE INTERNA realizzata nell'ambito delle articolazioni aziendali con le seguenti competenze e responsabilità:

1. gestire la comunicazione interna,

2. promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica interni;
 3. garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione;
 4. gestire i processi di verifica della qualità dei servizi;
 5. gestire l'attività delle reti telematiche pubbliche, intese quali infrastrutture che trasmettono dati codificati in bit, dati multimediali come: testi, voce, immagini, filmati, e che collegano quindi sistemi di elaboratori fra loro e con device di vario genere, quali: telefoni, apparecchi radiotelevisivi, palmari, cellulari, smartphone, smart glasses, etc.;
- B. COMUNICAZIONE ESTERNA con i cittadini, le collettività ed altri enti
1. ascoltare i cittadini;
 2. informare i cittadini su
 - a. disposizioni normative e amministrative,
 - b. strutture aziendali e loro compiti,
 - c. processi e procedure realizzate dai servizi;
 3. garantire ai cittadini l'esercizio dei diritti (di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e s.m.) di
 - a. informazione,
 - b. accesso,
 - c. partecipazione;
 4. misurare e valutare il gradimento dei servizi da parte degli utenti;
 5. garantire la reciproca informazione fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni;
- autorizzare il Dirigente Responsabile pro tempore dell'UOD "Comunicazione Istituzionale" a

- adottare atti di organizzazione del lavoro, affidamento di responsabilità interne, distribuzione di compiti e attività in relazione ai profili professionali, programmazione delle attività e dei progetti al fine di costituire, attivare, gestire e monitorare 4 team operativi:
 1. Comunicazione Interna;
 2. Produzione e Circuitazione Digitale Multimediale;
 3. Comunicazione Responsiva, URP, accesso, partecipazione e CCM;
 4. Comunicazione di Iniziativa tramite infrastruttura digitale;
 con un'organizzazione di lavoro diffusa articolata in 'hub e spoke' con attività in presenza e da remoto;
- costituire e coordinare il <<Team Integrato per la Comunicazione (TIC)>> come disposto dalla DGR 1985/2018 allargato agli <<Agenti della Comunicazione>>;
- revisionare il 'Piano Triennale della Comunicazione Aziendale anni 2020-2023' per aggiornarlo alle modificazioni intervenute;
- gestire il processo di digitalizzazione funzionale della Struttura di "Comunicazione Istituzionale" da progettare e pianificare coordinandosi con il SIA per implementare la piattaforme web di
 - a. Remote cooperative work;
 - b. Knowledge;
 - c. Comunicazione avanzata;
 - d. Customer relationship management;
 - e. Produzione e circuitazione di oggetti multimediali digitali;
 che dovranno integrarsi con il Sistema Informativo Aziendale;
- attivare il sistema di Comunicazione Avanzata coordinandosi con la Direzione dei PP.OO e dei Dipartimenti Territoriali, con il SIA e con il CCM,
 - a. gestita nel front end e nel back end con procedure di Intelligenza Artificiale;
 - b. multilingue e integrata con un servizio di interpretariato on demand (in bound);

- c. integrata con le procedure di comunicazione interna e di comunicazione di iniziativa (out bound);
- d. a 4 livelli di risposta:
 - 1 livello: informazione e smistamento operata da un'assistente virtuale basata su Intelligenza Artificiale, con interazioni verbali discorsive e linguaggio naturale;
 - 2 livello: orientamento operato da centralinisti riorganizzati, riqualificati e supportati dalla piattaforma di knowledge;
 - 3 livello: accompagnamento, accoglienza, supporto, interazione con i parenti, agito da volontari che, reclutati dalle associazioni, ma selezionati, formati e gestiti dalla Struttura della Comunicazione Istituzionale e supportati dalla piattaforma di knowledge, accompagnano il cittadino in presenza (punti informativi decentrati) e da remoto (telepresenza) nei percorsi assistenziali forniti dall' ASL nelle proprie strutture o al domicilio della persona ammalata;
 - 4 livello: operatori dell'URP specialisti della comunicazione gestiscono in back end l'ascolto del cittadino; consentono l'accesso; ricevono le segnalazioni e le denunce per disservizi e violazioni, le gestiscono e le risolvono garantendo sempre la risposta al cittadino; gestiscono il processo circolare di feedback tra il cittadino e la ASL;
- gestire l'attività di Produzione e Circuitazione Digitale e Multimediale
 - produzione: infografica statica, infografica animata, video, video interattivi, moduli web, avatar, virtual tour, realtà aumentata, realtà assistita, chatbot, voicebot, etc.
 - circuitazione: messaggistica istantanea, social network, web tv, tabelloni elettronici a messaggio variabile in- e out-door, della comunicazione digitale e multimediale impiegando le risorse umane assegnate alla struttura e, in mancanza, acquisendo dall' esterno, con idonee procedure di evidenza pubblica, le prestazioni tecniche, i servizi, le attrezzature e i materiali necessari;

D E L I B E R A

per quanto sopra premesso, dedotto e considerato e che qui si intende integralmente riportato, di

1. **approvare** il “documento programmatico” che, allegato a far parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, definisce la “riorganizzazione funzionale e la programmazione della struttura della comunicazione”;
2. **provvedere**, a parziale modifica e integrazione della delibera n. 2535 del 11/12/2020, a mutare la denominazione della struttura “UOS Comunicazione al cittadino ed alle associazioni/URP” in “UOD Comunicazione Istituzionale”;
3. **attribuire** alla struttura “UOD Comunicazione Istituzionale” le funzioni, competenze e responsabilità, individuate dalla legge 150/2000, all' articolo 8:

COMUNICAZIONE INTERNA realizzata nell'ambito delle articolazioni aziendali con le seguenti competenze e responsabilità:

1. gestire la comunicazione interna,
2. promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica interni;
3. garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione;
4. gestire i processi di verifica della qualità dei servizi;

5. gestire l'attività delle reti telematiche pubbliche, intese quali infrastrutture che trasmettono dati codificati in bit, dati multimediali come: testi, voce, immagini, filmati, e che collegano quindi sistemi di elaboratori fra loro e con device di vario genere, quali: telefoni, apparecchi radiotelevisivi, palmari, cellulari, smartphome, smart glasses, etc.;

COMUNICAZIONE ESTERNA con i cittadini, le collettività ed altri enti

1. ascoltare i cittadini;
 2. informare i cittadini su
 - a. disposizioni normative e amministrative,
 - b. strutture aziendali e loro compiti,
 - c. processi e procedure realizzate dai servizi;
 3. garantire ai cittadini l'esercizio dei diritti (di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e s.m.) di
 - a. informazione,
 - b. accesso,
 - c. partecipazione;
 4. misurare e valutare il gradimento dei servizi da parte degli utenti;
 5. garantire la reciproca informazione fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni;
4. **autorizzare** il Dirigente Responsabile pro tempore dell'UOD "Comunicazione Istituzionale a
- adottare atti di organizzazione del lavoro, affidamento di responsabilità interne, distribuzione di compiti e attività in relazione ai profili professionali, programmazione delle attività e dei progetti senza impegno di spesa e attingendo alle risorse impegnate con il presente atto di programmazione al fine di costituire, attivare, gestire e monitorare 4 team operativi:
 1. Comunicazione Interna;
 2. Produzione e Circuitazione Digitale Multimediale;
 3. Comunicazione Responsiva, URP, accesso, partecipazione e CCM;
 4. Comunicazione di Iniziativa tramite infrastruttura digitale;con un'organizzazione di lavoro diffusa articolata in 'hub e spoke' con attività in presenza e da remoto;
 - costituire e coordinare il <<Team Integrato per la Comunicazione (TIC)>> come disposto dalla DGR 1985/2018 allargato agli <<Agenti della Comunicazione>>;
 - revisionare il 'Piano Triennale della Comunicazione Aziendale anni 2020-2023' per aggiornarlo alle modificazioni intervenute;
 - gestire il processo di digitalizzazione funzionale della Struttura di "Comunicazione Istituzionale" da progettare e pianificare coordinandosi con il SIA per implementare la piattaforma web di
 - a. Remote cooperative work;
 - b. Knowledge;
 - c. Comunicazione avanzata;
 - d. Customer relationship management;
 - e. Produzione e circuitazione di oggetti multimediali digitali;che dovranno integrarsi con il Sistema Informativo Aziendale;
 - implementare il sistema integrato di comunicazione interna coordinandosi con il SIA: sito intranet, comunicazione integrata, piattaforma di videoconferenze, messaggistica, sistema di posta elettronica, rubriche, news letter, etc.
 - attivare il sistema di Comunicazione Avanzata coordinandosi con la Direzione dei PP.OO e dei Dipartimenti Territoriali, con il SIA e con il CCM,

- a. gestita nel front end e nel back end con procedure di Intelligenza Artificiale;
- b. multilingue e integrata con un servizio di interpretariato on demand (in bound);
- c. integrata con le procedure di comunicazione interna e di comunicazione di iniziativa (out bound);
- d. a 4 livelli di risposta:
 - 1 livello: informazione e smistamento operata da un'assistente virtuale basata su Intelligenza Artificiale, con interazioni verbali discorsive e linguaggio naturale;
 - 2 livello: orientamento operato da centralinisti riorganizzati, riqualificati e supportati dalla piattaforma di knowledge;
 - 3 livello: accompagnamento, accoglienza, supporto, interazione con i parenti, agito da volontari che, reclutati dalle associazioni, ma selezionati, formati e gestiti dalla Struttura della Comunicazione Istituzionale e supportati dalla piattaforma di knowledge, accompagnano il cittadino in presenza (punti informativi decentrati) e da remoto (telepresenza) nei percorsi assistenziali forniti dall' ASL nelle proprie strutture o al domicilio della persona ammalata;
 - 4 livello: operatori dell'URP specialisti della comunicazione gestiscono in back end l'ascolto del cittadino; consentono l'accesso; ricevono le segnalazioni e le denunce per disservizi e violazioni, le gestiscono e le risolvono garantendo sempre la risposta al cittadino; gestiscono il processo circolare di feedback tra il cittadino e la ASL;
- gestire l'attività di Produzione e Circuitazione Digitale e Multimediale e, segnatamente:
 - produzione: infografica statica, infografica animata, video, video interattivi, moduli web, avatar, virtual tour, realtà aumentata, realtà assistita, chatbot, etc.
 - circuitazione: messaggistica istantanea, social network, web tv, tabelloni elettronici a messaggio variabile in- e out-door, impiegando le risorse umane assegnate alla struttura e, in mancanza, acquisendo dall' esterno, con idonee procedure di evidenza pubblica, le prestazioni tecniche, i servizi, le attrezzature e i materiali necessari;
- 1. **dichiarare** che il presente provvedimento non comporta impegno di spesa;
- 2. **notificare** il presente atto ad intervenuta esecutività alle strutture preposte;
- 3. **dichiarare** il presente provvedimento immediatamente esecutivo ai sensi dell'art.3, comma 26 della L.R. n.40/2007, ad avvenuta pubblicazione sul sito internet aziendale.

Il numero di registro e la data del presente provvedimento nonché i soggetti firmatari sono indicati nel frontespizio che, pertanto, deve essere stampato o registrato in uno con questo documento.