

Codice DB1100

D.D. 24 aprile 2013, n. 317

**Servizio di call center specialistico di secondo livello per la direzione Agricoltura e per l'Agenzia regionale Piemontese per le Erogazioni in Agricoltura (ARPEA): istituzione del gruppo di lavoro"**

Da oltre tre anni l'Agenzia Regionale piemontese per le Erogazioni in Agricoltura (ARPEA) gestisce un servizio di *contact center* in favore delle aziende agricole piemontesi e dei Centri di assistenza agricola (CAA) il cui numero dedicato riceve annualmente circa 10.000 contatti telefonici e via e-mail;

dal mese di settembre detto servizio è stato portato sul "Numero verde" gratuito della regione Piemonte quale servizio informativo specializzato di secondo livello ed integrato con la piattaforma regionale (Ceis);

a far data dal 10 luglio 2013 il servizio cesserà per gli effetti della *spending review* regionale tuttavia, visto quanto sopra, si ritiene opportuno mantenerlo attivo in favore delle aziende agricole piemontesi e dei CAA riconducendolo tra le funzioni svolte dalla direzione Agricoltura ed implementandone le attività anche con il riconoscimento dello stesso quale punto informativo rivolto agli utenti relativamente ai procedimenti amministrativi svolti direttamente dalla direzione stessa;

preso atto che nell'ambito della Direzione viene svolta anche l'attività di informazione, assistenza, costituzione ed aggiornamento dei fascicoli aziendali in favore delle imprese non agricole e degli enti che intendono beneficiare di contributi;

considerato che tale attività essendo di *front office* può essere ricondotta tra le attività del servizio di *contact center* specialistico;

stabilito, quindi, di procedere alla costituzione di un gruppo di lavoro al quale assegnare il suddetto servizio;

valutato che il gruppo di lavoro sia composto esclusivamente da dipendenti della direzione Agricoltura individuati sulla base di una ricerca di professionalità interna o dell'analisi dei rispettivi carichi di lavoro;

considerato che tra i suddetti dipendenti alcuni hanno manifestato la disponibilità a svolgere tale attività con modalità di telelavoro domiciliare;

stabilito sulla base delle esigenze sopra evidenziate di istituire nell'ambito delle attività di staff della direzione Agricoltura un gruppo di lavoro con le finalità sopra individuate;

ritenuto di assegnare a tale servizio i dipendenti sotto indicati che hanno manifestato la propria disponibilità a far parte dell'istituendo gruppo di lavoro ovvero sono stati selezionati sulla base dei criteri sopra esposti:

Silvia Bottaro, con funzioni di coordinamento,

Rosetta De Fazio

Paola Favatà

Marco Galluzzi

Ester Lavina

Marco Pasteris

Daniela Travaglia

stabilito che il gruppo di lavoro svolga sino al 10 luglio 2013 attività di supporto al servizio *contact center* attivato presso l'ARPEA ai fini della formazione degli operatori;

ritenuto di confermare che, a far data dall'11 luglio 2013, la sede di lavoro dei suddetti dipendenti sia la sede della direzione Agricoltura ovvero il proprio domicilio qualora si proceda all'attivazione di progetti in telelavoro;

stabilito che i dipendenti rimangano assegnati alla direzione Agricoltura ed, in particolare, alla rispettiva struttura di appartenenza;

definito, inoltre, che ciascun dipendente svolga il 45% dell'orario di lavoro per tale servizio, in conformità agli orari definiti con la direzione Innovazione, Ricerca, Università e sviluppo energetico sostenibile e la direzione Risorse umane e Patrimonio per la piattaforma Ceis regionale, proseguendo, per il restante 55%, a svolgere le attività presso le rispettive strutture di appartenenza; sentiti i responsabili delle strutture di appartenenza dei citati dipendenti;

#### IL DIRETTORE REGIONALE

Visti:

gli articoli 17 e 18 della legge regionale 28 luglio 2008, n. 23;

*determina*

di dare atto, per le motivazioni indicate in premessa, della necessità di mantenere il servizio di *contact center* specialistico di secondo livello per la Direzione Agricoltura e l'Agazia Regionale Piemontese per le Erogazioni in Agricoltura (ARPEA) in favore delle aziende agricole piemontesi e dei Centri di Assistenza Agricola (CAA), riconducendolo tra le funzioni svolte dalla direzione Agricoltura;

di istituire un gruppo di lavoro composto dai seguenti dipendenti:

Silvia Bottaro, con funzioni di coordinamento,

Rosetta De Fazio

Paola Favatà

Marco Galluzzi

Ester Lavina

Marco Pasteris

Daniela Travaglia

di stabilire che detto servizio si occupi anche dello svolgimento delle attività di informazione, assistenza, costituzione ed aggiornamento dei fascicoli aziendali in favore delle imprese non agricole e degli enti che intendono beneficiare di contributi implementandone nel contempo le attività con il riconoscimento dello stesso quale punto informativo rivolto agli utenti relativamente ai procedimenti amministrativi svolti direttamente dalla direzione stessa;

di confermare che, a far data dall' 11 luglio 2013, la sede di lavoro dei suddetti dipendenti sia la sede della direzione Agricoltura ovvero il proprio domicilio qualora si proceda all'attivazione di progetti in telelavoro;

di stabilire che i dipendenti rimangano assegnati alla direzione Agricoltura ed, in particolare, alla rispettiva struttura di appartenenza;

di definire che ciascun dipendente svolga il 45% dell'orario di lavoro a favore di tale servizio, in conformità agli orari definiti per la piattaforma Ceis regionale con la direzione Innovazione, ricerca, università e sviluppo energetico sostenibile e la direzione Risorse umane e Patrimonio, continuando, per il restante 55%, a svolgere le attività presso le strutture di appartenenza.

La presente determinazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della legge regionale 22/2010.

Il Direttore

Gaudenzio De Paoli