

Anagrafica del progetto

RA	14028 RO 21
Titolo	Realizzazione delle attività del Contact Center del Dipartimento della Protezione Civile
Piano strategico	PIANO TRIENNALE 2011-2013
Priorità strategica	2 - I Servizi Pubblici e i Cittadini
Convenzione	Convenzione tra la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Protezione Civile e il Formez PA per le attività del Contact Center del Dipartimento della Protezione Civile
Committente	Dipartimento della Protezione Civile
Programma di riferimento	Fondi Nazionali
Obiettivo del programma di riferimento	
Responsabile del progetto	Truffi, Alberto Maurizio
Sede	Roma
Area organizzativa	Area organizzativa non inserita
Data inizio	04/06/2014
Data fine	16/05/2015
Budget	568.000,00

Obiettivo generale	<p>Il Contact Center della Protezione Civile Nazionale è stato attivato da Formez PA il 4 luglio 2011, sulla base di una convenzione triennale firmata il 10 novembre 2010 e completata il 16 maggio 2014. Il Contact Center è stato realizzato sul modello dell'esperienza pilota "Sportello al cittadino" realizzato dal Dipartimento in collaborazione con Formez PA a L'Aquila durante l'emergenza terremoto del 2009. La convenzione in oggetto prevede la prosecuzione dell'attività del Contact Center per un ulteriore anno, con i medesimi obiettivi, nel seguito riassunti: a) Gestire la comunicazione con i cittadini attraverso numero verde o altri strumenti di contatto in situazione ordinaria, di criticità o emergenza; b) Facilitare gli scambi tra istituzioni, organizzazioni, enti privati e Dipartimento della protezione civile; c) Garantire la trasparenza, la tracciabilità e il monitoraggio delle richieste e segnalazioni che arrivano al Contact Center; d) Attivare comunicazioni di servizio su specifiche esigenze del Dipartimento della protezione civile. Il Contact Center è a disposizione di chiunque desideri avere informazioni o fare segnalazioni che riguardano le attività di competenza del Dipartimento della protezione civile. In particolare, gestisce direttamente le richieste dei cittadini, mentre indirizza agli Uffici competenti del Dipartimento le richieste e le segnalazioni di istituzioni, organizzazioni ed enti privati.</p>
---------------------------	---

Caratteristiche

Aree geografiche

Descrizione	Incidenza %
Intero Territorio Nazionale	100

Tipologia amministrazioni destinatarie

Descrizione	Incidenza %
P.A. Centrale e periferica	100

Tipologia committenti

Descrizione	Incidenza %
Altre Amministrazioni Centrali	100

Macro attività

Descrizione	Incidenza %
Assistenza tecnica	100

Attività

Fase	Realizzazione				
Codice attività	1.1				
Titolo	Gruppo di lavoro				
Descrizione	Costituzione del gruppo di lavoro.				
Data inizio	17/05/2014		Data fine	10/06/2014	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	5	0		0	0
Modalità attuative	Il gruppo di lavoro del Progetto è costituito da un Coordinatore del Contact Center, dipendente di Formez PA tempo indeterminato, e per completare il gruppo di lavoro, da dipendenti a tempo determinato; le risorse umane selezionate dovranno garantire i livelli di servizio indicati all'interno della convenzione e del relativo allegato tecnico.				
Risultati	Costituzione del gruppo di lavoro.				
Tipologia di Attività	Procedure selettive				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Committenza e risorse FormezPA				2
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	Selezioni	12	0 GG	0	

Fase	Realizzazione				
Codice attività	1.2				
Titolo	installazione e attivazione di beni e servizi necessari all'avvio del Contact Center.				
Descrizione	Acquisizione, installazione e attivazione, o prosecuzione del noleggio o dell'affitto, di beni e servizi di tipo logistico, informatico o di telecomunicazione necessari alla operatività del Contact Center presso L'Aquila.				
Data inizio	17/05/2014		Data fine	10/06/2014	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	10	0		0	0
Modalità attuative	Azioni per l'acquisizione, installazione e attivazione, o prosecuzione del noleggio o dell'affitto, di beni e servizi di tipo logistico, informatico o di telecomunicazione necessari alla operatività del Contact Center presso L'Aquila.				
Risultati	Piena operatività del contact center.				
Tipologia di Attività	Altro				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Committenza e risorse FormezPA				2
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	Applicativi informatici	2	0 GG	0	

Fase	Realizzazione				
Codice attività	2.1				
Titolo	Gestione operativa del Contact Center dell'Aquila				
Descrizione	<p>L'obiettivo del progetto è realizzare un centro nazionale di ascolto del Dipartimento di Protezione Civile Nazionale (CC DPC) per la comunicazione con cittadini, istituzioni e associazioni di volontariato componenti del Sistema di Protezione Civile. IL CC DPC è stato realizzato nel 2011 ed è stato pienamente operativo per un triennio. La convenzione ed il progetto attuale hanno la finalità di proseguire le attività con gli stessi obiettivi e livelli di servizio. Il servizio dovrà quindi operare in condizioni ordinarie, di lieve emergenza o di emergenza grave, allo scopo di fornire informazioni e assistenza ai cittadini e ai soggetti preposti in vari ruoli al presidio dei servizi di protezione civile; supportare campagne di contatto outbound per programmi del DPC che le richiedano; creare una rete per la copertura dei compiti di Back Office (BO), con la partecipazione dei referenti delle strutture regionali e afferenti al Sistema di Protezione Civile. I dettagli della progettazione e del funzionamento del CC DPC sono contenuti nell'allegato tecnico alla Convenzione.</p>				
Data inizio	17/05/2014		Data fine	16/05/2015	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	360	3100		0	0
Modalità attuative	<p>Organizzazione delle attività lavorative necessarie a garantire l'operatività del Contact Center in conformità ai livelli di servizio dichiarati e concordati. Monitoraggio e controllo, redazione di report quotidiani e settimanali in regime ordinario e, durante gli eventi, redazione di report sulla tipologia di richieste provenienti dal territorio da trasmettere su richiesta agli Uffici del Dipartimento della Protezione Civile.</p>				
Risultati	<p>I risultati saranno consolidati nei seguenti prodotti: a) Report generale complessivo delle attività del Contact Center (Front Office, Back Office interno ed esterno; b) Report analitico chiamate; c) Report generale delle attività del Contact Center suddiviso per Uffici DPC.</p>				
Tipologia di Attività	Assistenza Tecnica				
Milestone	Descrizione				Data
	Prima relazione tecnica progetto				31/10/2014
	Seconda relazione tecnica progetto				28/02/2015
	Relazione finale				16/05/2015

Destinatari finali	Descrizione Cittadini	Numero 8000		
Indicatori	Descrizione Note tecniche e Rapporti	Numero 800	Giorni/Ore 0 GG	Partecipanti 0