

**PROTOCOLLO D'INTESA
TRA CONSIGLIO E GIUNTA DELLA REGIONE PIEMONTE
PER LA GESTIONE INTEGRATA DI SERVIZI AL CITTADINO**

Considerato:

che il Consiglio e la Giunta della Regione Piemonte sono impegnati ad accrescere l'efficienza dei servizi resi ai cittadini anche nella loro veste di utenti e consumatori;

che, oltre a ciò, il Consiglio e la Giunta ritengono di grande importanza promuovere politiche di informazione e sensibilizzazione sui temi della tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori sviluppando, in particolare, azioni finalizzate all'accrescimento della consapevolezza delle scelte;

che gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) della Giunta regionale, strutture fortemente integrate sul territorio piemontese, rappresentano le sedi più adeguate per promuovere l'uso di tecnologie innovative e di soluzioni organizzative che agevolino l'accesso dei cittadini ai servizi regionali così avvicinando i territori e le loro comunità all'istituzione regionale;

che al Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (Corecom) - organo del Consiglio regionale e organo funzionale dell'AGCOM - è affidato l'esercizio dei servizi di conciliazione e di definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito regionale;

che lo stesso si è dotato di applicativi informatici per tenere le udienze a distanza in modalità audio e video e per gestire l'iter delle istanze presentate;

che, in ragione della riconosciuta convergenza di interessi e comunanza di intenti è stato stipulato fra Consiglio e Giunta, in data 22/02/2015, un Protocollo d'Intesa per la gestione integrata di servizi al cittadino;

che ad esso è stata data attuazione con piena soddisfazione delle Parti e soprattutto con crescente apprezzamento della cittadinanza;

che il successo conseguito suggerisce - oltre che di rafforzare la collaborazione già in atto - di estenderla anche al Difensore civico e ai Garanti (autorità di garanzia incardinate nel Consiglio regionale) che, attraverso la fruizione delle attrezzature e degli applicativi informatici installati presso le sedi URP e l'assistenza prestata dal personale che vi lavora, può rendere immediato e diretto il rapporto con il cittadino e nel contempo più efficace il suo esercizio;

che, per converso, la particolare attenzione tradizionalmente dedicata dal Difensore Civico ai soggetti deboli lo rende partner imprescindibile del network informativo dedicato ai disabili che l'URP intende realizzare sul territorio coinvolgendo tutti i soggetti che, a vario titolo, svolgono politiche attive nei confronti di questa categoria di cittadini.

Tutto ciò premesso, tra:

il Consiglio regionale del Piemonte – C.F. 97603810017 – rappresentato dal Presidente Mauro Laus, domiciliato ai fini del presente atto presso la sede del Consiglio regionale del Piemonte, Via Alfieri 15 - Torino;

e

la Giunta della Regione Piemonte – C.F. 80087670016 – rappresentata dal Presidente Sergio Chiamparino, domiciliato ai fini del presente atto presso la sede della Regione Piemonte, P.zza Castello, 165 – Torino;

di seguito denominate “le Parti”,

si conviene e si stipula quanto segue:

Art. 1

Finalità

1. Le Parti, nel rispetto dei reciproci ruoli istituzionali e delle relative competenze, intendono:
 - a) attuare le soluzioni organizzative più idonee a garantire la diffusione, sul territorio regionale, di sedi dove svolgere a distanza video udienze gestite dal CORECOM funzionali alla

conciliazione e definizione delle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

- b) realizzare un percorso comune di valorizzazione delle risorse e delle iniziative finalizzate all'*empowerment* del cittadino, anche nella sua veste di consumatore;
- c) favorire le condizioni per rendere più agevole e capillare per il cittadino l'accesso all'attività di tutela svolta dal Difensore Civico regionale e, nel contempo, diffondere sul territorio l'informazione sull'attività che lo stesso svolge a favore dei soggetti più deboli.

Art. 2

Agevolazione dell'accesso ai servizi di risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche

1. La Giunta regionale, attraverso la Direzione Gabinetto della Presidenza, mette a disposizione, per le finalità di cui all'art. 1, lett. a), le sedi e il personale degli uffici URP di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Verbania e Vercelli.
2. Per le medesime finalità il Consiglio regionale, attraverso la Direzione Amministrazione, Personale, Sistemi informativi e CORECOM, mette a disposizione degli uffici URP le pubblicazioni finalizzate a promuovere e informare gli utenti sul servizio di risoluzione delle controversie svolto dal CORECOM, nonché gli applicativi e gli strumenti informatici, la formazione e l'assistenza tecnica necessari allo svolgimento del servizio e ad informare l'utenza sull'iter delle istanze presentate.

Art. 3

Valorizzazione della consapevolezza del cittadino

1. Il Consiglio regionale, attraverso la Direzione Processo legislativo e Comunicazione istituzionale, in collaborazione con la Direzione Gabinetto della Presidenza della Giunta regionale promuove ed organizza, per le finalità di cui all'art. 1 lett. b), eventi pubblici di sensibilizzazione, educazione, formazione e informazione al fine di valorizzare l'*empowerment* del cittadino, anche nella sua veste di consumatore, utilizzando a tal fine, ma non solo, il patrimonio librario della Biblioteca regionale, il personale e i locali a essa assegnati. Particolare rilievo verrà attribuito al tema della lotta agli sprechi alimentari ed alle iniziative, al riguardo, già intraprese e da intraprendere anche a livello interregionale.

2. La Giunta regionale, attraverso la Direzione Gabinetto della Presidenza, assicura l'implementazione del fondo librario sul consumo consapevole già costituito presso la Biblioteca regionale e garantisce nelle sedi URP di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Verbania e Vercelli il servizio di prestito dei libri della Biblioteca regionale.

Art. 4

Disseminazione informativa sul territorio dell'attività del Difensore Civico e agevolazione dell'accesso alla sua tutela

1. Il Consiglio regionale, attraverso la Direzione Amministrazione, Personale, Sistemi informativi e CORECOM, fornisce gli applicativi e gli strumenti informatici (medesimi rispetto a quelli di cui all'art. 2 comma 2), la formazione e l'assistenza tecnica per consentire il collegamento a distanza e il trasferimento degli atti tra le sedi URP e gli uffici del Difensore civico e dei Garanti presso le loro sedi allorquando essi ne ravvisino la necessità, tenendo conto della programmazione dell'attività svolta dal CORECOM.
2. La Giunta regionale attraverso la Direzione Gabinetto della Presidenza mette a disposizione per le attività di cui al comma 1, le sedi e il personale degli uffici URP di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara Verbania e Vercelli tenendo conto delle esigenze connesse alla loro prioritaria vocazione istituzionale.
3. La Giunta regionale si rende altresì disponibile a stipulare con il Difensore Civico specifico protocollo d'intesa tramite il quale garantire l'accesso al network informativo dedicato ai disabili da realizzarsi in via sperimentale presso la sede URP di Verbania.

Art. 5

Attività di Comunicazione

Le Parti riconoscono l'essenzialità, ai fini del pieno raggiungimento degli obiettivi di cui all'art. 1, di un'efficace attività comunicativa che valorizzi l'utilità per il cittadino di avvalersi dei servizi di prossimità erogati attraverso gli URP dislocati sul territorio.

Particolare cura dovrà essere prestata al coinvolgimento dell'attività di comunicazione degli Enti locali quali Enti esponenti degli interessi delle rispettive comunità territoriali alla cui più agevole tutela il presente protocollo è principalmente finalizzato.

Art. 6
Durata

La vigenza del presente protocollo è di tre anni a partire dalla sua sottoscrizione. Esso può essere modificato e integrato in ogni momento, d'intesa tra le parti, e rinnovato alla scadenza previo scambio di apposite note sottoscritte tra le parti.

Art. 7
Attuazione

1. Le modalità di attuazione degli impegni assunti con la sottoscrizione del presente Protocollo troveranno specificazione in accordi conclusi, mediante scambio di note, fra i Direttori delle strutture coinvolte.
2. Gli accordi nel loro complesso dovranno tendere all'equilibrio nell'impegno richiesto alle Strutture della Giunta ed a quelle del Consiglio e contemplare meccanismi di verifica periodica sull'efficacia delle misure adottate e sulla loro sostenibilità organizzativa.

Art. 8
Aspetti finanziari

Ciascuna delle parti sosterrà gli oneri connessi alle attività di propria competenza oggetto del protocollo d'intesa.

Letto e sottoscritto

Torino lì, 14 marzo 2018

Per la Giunta regionale del Piemonte
L'Assessora Monica Cerutti

Per il Consiglio regionale del Piemonte
Il Presidente Mauro Laus
