

Programma generale di intervento denominato:**“ AZIONI DI COMPLETAMENTO E POTENZIAMENTO DEL MAP 4”****Descrizione degli obiettivi del programma**

La seconda fase delle “Azioni di completamento e potenziamento del MAP 4” perseguono le stesse finalità e obiettivi del programma presentato nell'anno precedente. Pertanto anche quest'anno il programma è rivolto a:

- applicare in pieno la Legge Regionale n. 19 del 3 settembre 2002 al fine di garantire realmente, “sul campo”, la tutela del consumatore e dell'utente campano;
- colmare il notevole gap regionale in ordine a strutture telematiche dedicate all'informazione ed all'assistenza mirata dei cittadini campani nella loro qualità di consumatori e fruitori di servizi;
- implementare una struttura stabile di assistenza al consumatore, con un orizzonte il più possibile di lungo periodo, che diventi il principale punto di riferimento per i consumatori campani e possa fungere anche da piattaforma “di lancio” e da cassa di risonanza per tutte le iniziative in quest'ambito, anche promosse da associazioni o privati;
- realizzare attività il più possibile capillari, raggiungendo anche, e soprattutto, fasce di consumatori solitamente poco attenti e sensibili a queste problematiche.

Descrizione delle finalità che si intendono raggiungere

La finalità evidente è rafforzare la conoscenza degli strumenti di tutela a disposizione del consumatore. Il consumatore, negli ultimi anni, sta acquisendo una maggiore consapevolezza dei propri diritti, ma sempre più reclama la necessità di acquisire validi punti di riferimento cui richiedere informazioni, ottenere chiarimenti o aggiornamenti sulle normative di riferimento, ma anche cui fare riferimento in caso di bisogno.

Questa esigenza è ancor di più sentita in Campania, dove le iniziative di promozione nell'ambito della tutela dei consumatori sono state avviate solo da poco tempo e, per di più, non presenti in maniera univoca, uniforme e capillare. A ciò si associa il cambiamento della struttura sociale e del tessuto economico campano che ha fatto sorgere una maggiore domanda d'informazione soprattutto in materia di risparmio energetico, qualità dei servizi e dell'agroalimentare.

Appare utile sottolineare che, alla stregua delle altre regioni italiane, anche nella regione Campania si vuole rafforzare il legame con il cittadino-consumatore attraverso una costante azione di informazione ed assistenza. Il programma, per la maggior parte, si prefigge lo scopo di completare ed implementare le strutture informative diffuse su tutto il territorio regionale, attraverso strumenti divulgativi, al fine di mettere in atto una incisiva ed efficace strategia di comunicazione, sia istituzionale che associativa. Un siffatto programma, da un lato, potrà consentire ai consumatori-utenti campani di essere maggiormente informati e tutelati sui propri diritti e, dall'altro, allineare la Regione Campania a quanto posto in essere già da tempo da altri enti pubblici territoriali nazionali ed europei di riferimento in materia di tutela dei consumatori.

INTERVENTI PROGRAMMATI

Numero intervento	Titolo (breve)	Soggetto attuatore	(*)	
1	CALL CENTER	REGIONE CAMPANIA /ATS		C
2	CAMPANIA INFORMA: TUTELA C/O PA	REGIONE CAMPANIA /ATS	N	
3	SICUREZZA DEI PRODOTTI ALIMENTARI CAMPANI- QR CODE	REGIONE CAMPANIA /ATS	N	

N se si tratta di Nuovo Intervento, **C** se si tratta di completamento di intervento già avviato

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DA REALIZZARE NEL II° MODULO

Descrizione degli obiettivi e delle finalità previste

Intervento n.1 : CALL CENTER II°MODULO FUNZIONALE

L'intervento, che costituisce l'architettura operativa e finanziaria dell'intero programma generale d'intervento, consiste nel **completamento** delle attività di comunicazione del Call Center e la **gestione in progress** delle risorse umane messe a disposizione dalle Associazioni dei consumatori rappresentative ai sensi della Legge Regionale n. 19/2002, costituite in ATS.

L'intervento si prefigge lo scopo di implementare e mettere a regime la rete informativa diffusa su tutto il territorio regionale, attraverso uno strumento dedicato quale il call-center che, supportato da un efficace strategia di comunicazione, consentirà ai consumatori ed agli utenti campani di ottenere informazioni ed assistenza sulla tutela dei propri diritti e relativa applicazione, in ordine alle varie problematiche relative alla tutela della salute, alla sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi, alla pubblicità, all'educazione al consumo, ai prezzi ed alle tariffe, agli acquisti via internet e così via. Per consentire al call-center di fornire il proprio servizio all'utenza nel migliore dei modi, saranno implementati i supporti di comunicazione strutturali che allargheranno l'interfaccia di ascolto, già avviati con il precedente programma MAP 4 (**Portale internet del Contact Center**) .

Il cuore del progetto è il completamento e la gestione in progress della centrale operativa (Call Center) del "**Consumer's care**" della Regione Campania, con l'obiettivo strategico di costituire un unico polo di riferimento che sia in grado di dare una risposta rapida e sicura alle problematiche che il consumatore campano incontra ogni giorno, fornendo contestualmente adeguata assistenza agli stessi, ma principalmente un punto d'ascolto che consenta di ricevere, raccogliere ed elaborare segnalazioni ed informazioni sulla reale situazione della regione e sulle sue criticità in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, nonché rispondere alla forte di trasparenza ed informazioni dei cittadini.

L'efficacia dell'intervento potrà essere misurata attraverso un'attività di monitoraggio istituzionalizzata, che preveda sia l'utilizzo di elaborazioni statistiche e rielaborazioni sulle diverse tipologie di dati acquisiti durante lo svolgimento del progetto (ad es: quantità di contatti telefonici, numero di richieste di informazione, aree tematiche prevalenti, quantità di richieste evase, etc.), sia la valutazione del feed-back della percezione dell'intervento da parte dei consumatori (valutazioni della qualità percepita su: affidabilità del servizio, facilità di accesso agli strumenti di assistenza, etc.).

Intervento n. 2 : CAMPANIA INFORMA TUTELA C/O P.A. II°MODULO FUNZIONALE

Le norme di riferimento attinenti la riforma della Pubblica Amministrazione, oggetto dell'intervento, e che più frequentemente interessano i cittadini nei rapporti con la P.A., sono in continua evoluzione e aggiornamento.

Prima di avviare una istanza, quindi, gli utenti devono conoscere tutti gli strumenti posti a propria tutela anche per non incorrere in errori che potrebbero penalizzare le proprie prerogative.

Il Progetto, pertanto, prevede:

- la formazione e l'aggiornamento del personale delle Associazioni dei consumatori;
- la diffusione delle procedure di tutela e difesa dalle azioni della PA;
- la divulgazione territoriale presso i consumatori delle opportunità connesse alla applicazione delle nuove norme .

Una prima linea di intervento prevede la formazione e l'aggiornamento del personale delle Associazioni dei consumatori. A tale scopo le Associazioni dei consumatori organizzeranno, attraverso propri consulenti o figure professionali esterne, dei corsi formazione per i propri "sportellisti". La formazione sarà finalizzata allo svolgimento delle procedure per la risoluzione delle controversie tra Pubblica Amministrazione e utenti.

Il progetto in questione intende promuovere la qualificazione e migliorare la consulenza e l'assistenza a favore dei consumatori, già fornita presso le sedi delle Associazioni dei consumatori, affinché “gli sportellisti” siano dotati di adeguate conoscenze e preparazione in tema di applicazione delle normative in caso di controversie tra cittadini e la Pubblica Amministrazione. Si prevede inoltre lo svolgimento di attività di divulgazione dell'iniziativa sull'intero territorio regionale, attraverso la stampa e distribuzione di materiale informativo, nonché l'aggiornamento continuo delle pagine dedicate del **Portale internet del Contact Center**, che riporti le normative che caratterizzano e disciplinano i rapporti tra la P.A. ed i cittadini.

Le Associazioni dei consumatori organizzeranno, attraverso propri consulenti o figure professionali esterne, corsi rivolti esclusivamente ai propri sportellisti che non hanno mai usufruito di attività formative in materia. Tali corsi avranno prioritariamente il fine di garantire al consumatore/utente una informazione completa sulla risoluzione delle controversie con la P.A. In sostanza, il progetto mira essenzialmente a portare a conoscenza dei cittadini le opportunità proposte dalle normative vigenti e come ricorrere ad esse nell'ambito della applicazione dei propri diritti; ovvero, dalla richiesta di una certificazione, modalità e tempi di rilascio, accesso agli atti, ecc. In particolare, le Associazioni dovranno:

- a) individuare fra i propri iscritti il personale che non ha mai usufruito di attività formative e di aggiornamento in materia. Il numero massimo complessivo di partecipanti è stabilito in 32 unità per ambito provinciale, ovvero, mediamente, 2 partecipanti per Associazione. Il numero massimo di partecipanti ad ogni singolo corso è stabilito in 32 unità. Il numero massimo di attività informative e di aggiornamento è stabilito in n. 5 corsi.
- b) coordinare, sulla base delle direttive e delle linee di indirizzo fornite dal responsabile organizzativo regionale, la realizzazione di tutte le fasi del progetto.
- c) fornire assistenza al consumatore, utilizzando il sistema "Consumer's care" costituito dalla centrale operativa “Call Center” e dal Portale Internet Regionale “Contact Center” quale principale punto di riferimento e piattaforma “di lancio” e cassa di risonanza per tutte le iniziative in questo ambito;
- d) provvedere alla redazione di pagine dedicate alla materia da inserire nel Portale Internet Regionale;
- e) svolgere attività di divulgazione a mezzo la realizzazione di seminari rivolti ai consumatori; la produzione e distribuzione di materiale informativo, depliant, opuscoli da distribuire presso le sedi delle Associazioni; realizzazione di un convegno regionale di fine attività.

Intervento n. 3: SICUREZZA DEI PRODOTTI ALIMENTARI CAMPANI - QR CODE- II° MODULO FUNZIONALE

Il fenomeno dei roghi di rifiuti e dell'inquinamento, noto come “Terra dei fuochi”, causato dall'abusivo smaltimento e dall'abbandono incontrollato di rifiuti solidi urbani, di rifiuti speciali, pericolosi e non, interessa alcune aree della Campania, con conseguenze gravi sull'ambiente e sulla salute. Nelle pianure campane si producono molti prodotti di punta della agricoltura regionale: colture frutticole e ortive pregiate, che gli agricoltori commercializzano in tutto il mondo. Prodotti di altissima qualità, le cui filiere sono le più controllate e monitorate in Italia e in Europa, perché commercializzate dalle grandi catene di distribuzione, che acquistano solo prodotti sicuri.

Per tutelare la salute di tutti i consumatori, non solo quelli campani, non è più sufficiente semplicemente tracciare la filiera di un prodotto, la comunicazione deve essere necessariamente fatta in maniera diversa, non si deve lasciare spazio a dubbio alcuno sulla sicurezza del prodotto.

L'intervento si prefigge di attivare, in sinergia con l'Assessorato all'Agricoltura della Regione Campania, che ha sviluppato il progetto “QR Code” insieme all'Istituto Zooprofilattico del Mezzogiorno (IZSM), al Dipartimento di Agraria ed al Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università Federico II di Napoli (UNINA), una campagna di informazione rivolta ai consumatori relativa: a) alla comunicazione sulla sicurezza e qualità delle produzioni agricole della Campania, determinate in maniera globale secondo parametri riconosciuti a livello internazionale;

b) alla individuazione e mappatura delle ferite inferte al territorio regionale ; c) alla cura delle “ferite” inferte e sottrazione delle aree “abusate” ad ogni possibile utilizzazione agricola; d) alla georeferenziazione delle aziende partecipanti; e) al coinvolgimento diretto delle associazioni dei consumatori al fine di sviluppare una cultura comune e sia sconfitta la paura connessa al non conosciuto.

A completamento ed affiancamento della campagna di informazione e comunicazione, si intende realizzare del materiale promozionale, informativo e divulgativo (opuscolo, brochure, depliant, pieghevoli, ecc) contenente le informazioni relative al piano di monitoraggio, alle campionature fatte sia per le matrici vegetali sia per quelle animali, la messa in rete delle risultanze degli studi e delle ricerche sui prodotti agricoli monitorati con parametri riconosciuti a livello internazionale. Il materiale, semplice nella scrittura e di chiara intelligibilità, sarà diffuso prevalentemente nelle classi medie e superiori delle scuole campane, facendo leva sulla spiccata propensione di apprendimento dei ragazzi e sulla capacità di fungere da “operatori di sensibilizzazione”, in modo estremamente efficace, all’interno della propria famiglia, incidendo sui comportamenti di acquisto dei genitori (consumo consapevole). Tale attività porterà a conoscenza dei consumatori gli strumenti che consentano loro di individuare le filiere produttive analizzate ed i sistemi di controllo adottati.

Il materiale prodotto sarà inserito in una apposita sezione che andrà ad implementare il **Portale Internet del Contact Center dedicato ai consumatori**- www.consumatori.regione.campania.it -, che potranno interagire on line, con la compilazione di specifiche domande nella sezione “Inserimento ticket”, dedicata alla segnalazione delle problematiche e dei disagi . Le Associazioni dei consumatori potranno anche far conoscere le loro “best practice” ed iniziative in materia di sicurezza alimentare.

RIPARTIZIONE DELLE RISORSE PER GLI INTERVENTI PREVISTI

Numero intervento	Titolo (breve)	Soggetto attuatore	Finanziamento ministeriale	(*)	
1	CALL CENTER	REGIONE CAMPANIA / ATS /Assoc. Consumat.	€. 290.697,58		C
2	CAMPANIA INFORMA TUTELA C/O PA	REGIONE CAMPANIA / ATS /Assoc. Consumat.	€. 200.000,00	N	
3	SICUREZZA DEI PRODOTTI ALIMENTARI CAMPANI- QR CODE-	REGIONE CAMPANIA / ATS /Assoc. Consumat.	€. 200.000,00	N	
	Compenso per la Commissione di verifica prevista dall’art. 12 del Decreto Mise del 6 agosto 2010		€. 7.842,46		
		TOTALE	€. 698.540,04		

(*): **N** se si tratta di Nuovo Intervento, **C** se si tratta di completamento di intervento già avviato.

La costituzione della Commissione di Verifica della realizzazione del programma regionale ed i criteri per la determinazione del relativo compenso, sono espressamente previsti dall’art. 12 del Decreto Mi.S.E. del 6 agosto 2010, ed il suddetto importo totale di €. 689.540,04 è comprensivo , ai sensi dell’art. 5 del Decreto del 6 agosto 2010, delle spese relative alla Commissione di Verifica.

Il suddetto programma sarà realizzato dalla DG. 02 “ Sviluppo Economico ed Attività Produttive “ – U.O.D. 08, del Dip. 51 della Regione Campania